Installationsanleitung für das yalst-LiveSupportTool

1. Systemvoraussetzungen

    1.1 Betriebssystem
    1.2 Webserver
    1.3 MySQL-Datenbank
    1.4 PHP
    1.5 IP-Adresse/Domain

2. Ablauf der Installation

    2.1 Upload der Dateien auf den Webserver und Start der Installation
    2.2 Der yalst-Setup-Startbildschirm
    2.3 Prüfung der Systemvoraussetzungen – Schritt 1
    2.4 Allgemeine Einstellungen - Schritt 2
    2.5 Einstellungen für die MySQL-Datenbank - Schritt 3
    2.6 Lizenzierung und Eingabe des Produkt-Keys - Schritt 4
    2.7 Zusammenfassung und Abschluß der Installation - Schritt 5
    2.8 Einrichtung der yalst-Cronjobs
    2.9 Konfiguration der Textausgaben (Sprachdateien)
    2.10 Konfiguration der Suchmaschinen-Erkennung (engines.ini)
    2.11 Konfiguration der Schnittstellen
    2.12 SSL-Unterstützung nachträglich installieren
    2.13 Streaming-Server für Audio- und Video-Chats

3. Beschaffung und Einspielen des Lizenz-Keys

4. Einspielen von Updates

5. Die yalst-Administration

    5.1 Administration als normaler Benutzer
    5.2 Administration als Administrator
    5.3 System- und Lizenzinformationen abrufen

6. Installationseinstellungen nachträglich ändern

7. Troubleshooting

    7.1 Support
    7.2 Datenbank einrichten
    7.3 Länderdatenbank aktualisieren
    7.4 Probleme mit der Loadererweiterung
    7.5 Logfiles und Diagnose-Mail
    7.6 Probleme beim Laden der ini-Dateien
    7.7 Performance-Fragen

8. Hinweise zur Trial-Version

8.1 Bezug der Trial-Version einschließlich Produkt- und Lizenz-Key
8.2 Installation der Trial-Version
8.3 Unterschiede zur regulären Kauflösung
8.4 Support
8.5 Umwandlung in eine reguläre Kauflösung

Herausgeber und Copyright:
Visisoft OHG – Kröpeliner Str. 21 – 18055 Rostock - Germany
www.visisoft.de – www.yalst.de – support@visisoft.de
alle Rechte vorbehalten
Autoren: Dr. Andreas Beckmann und Dr. Markus Jasinski
Revision: 9.3-20150116
Hinweis: die Screenshots können durch kurzfristige Änderungen an der Software leicht von den tatsächlichen Bildschirmausgaben abweichen

1. Systemvorausetzungen

Voraussetzungen testen

Wenn Sie nicht genau wissen, ob Ihr Server oder Ihr Webspace die Voraussetzungen für eine yalst-Installation erfüllt, können Sie ein **Testskript** herunterladen, welches überprüft, ob eine yalst-Installation möglich ist. Wir bieten Ihnen dieses Skript in zwei Formaten an:

- http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/ychecker.tgz (tar.gz-Format)
- http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/ychecker.zip (zip-Format)

Anleitung:

1. Laden Sie eine der beiden Dateien herunter.
2. Entpacken Sie diese Datei.
3. Übertragen Sie die ausgepackten Dateien (einschließlich des Ordners "ioncube" samt Inhalt) auf den Server/Webspace, auf dem Sie yalst betreiben möchten (z. B. per FTP).
4. Rufen Sie das Skript **ychecker.php** mit Ihrem Browser auf (durch Eingabe der vollständigen Adresse z. B. "http://www.example.com/ychecker.php").
5. In Ihrem Browser-Fenster sehen Sie nun, ob alle Voraussetzungen erfüllt sind, bzw. welche Voraussetzungen nicht erfüllt sind (mit Hinweisen wie evtl. Probleme behoben werden können).
6. Sollten alle Tests positiv verlaufen sein, sollten Sie die Skripte wieder löschen, bevor Sie mit der Installation beginnen.

1.1 Betriebssystem

Unsere Software wurde nur unter Linux® und Windows® getestet, den gängigsten Plattformen für Webserver. Sie läuft wahrscheinlich auch auf anderen UNIX®-Plattformen, dieses können wir aber nicht garantieren (Produktsupport nur für Linux- und Windows-Installationen). *Hinweis: Da yalst in den meisten Fällen auf Linux-Servern installiert wird, werden in dieser Anleitung alle Pfade in der UNIX-Schreibweise mit einem Slash (/) als Pfadtrenner angegeben.*

1.2 Webserver

Unsere Software wurde nur mit dem Webserver **Apache** (http://httpd.apache.org) getestet. **Apache** ist mit einem Marktanteil von rund 65% Marktführer und wird entsprechend von einem Großteil der Webhoster verwendet. Sie läuft wahrscheinlich auch auf anderen Webservern, dieses können wir aber nicht garantieren (Produktsupport nur für Apache-Installationen). Es müssen die Webserver-Standardports (80 für unverschlüsselte und 443 für verschlüsselte Seiten) verwendet werden.

Um Audio- oder Video-Chats führen zu können, müssen Sie den Wowza Media Server Pro (http://www.wowzamedia.com/products.html) installieren. Dieses erfordert in der Regel einen eigenen Server sowie Administratorrechte auf diesem System. Einzelheiten hierzu finden Sie in dieser Installationsanleitung. Alternativ können Sie einen Streaming-Service bei uns mieten und benötigen dann keine Zusatzsoftware. Informationen hierzu finden Sie in unserem Kundenbereich.

1.3 MySQL-Datenbank

Unsere Software benötigt eine **MySQL**-Datenbank (http://www.mysql.com). Es ist dabei gleichgültig, wieviele Lizenzen/Zugänge Sie nutzen, es werden alle Informationen in einer Datenbank abgelegt. Andere Datenbanken als **MySQL** können nicht verwendet werden.

1.4 PHP

PHP (http://de.php.net) wird mindestens in der **Version 5.2** benötigt.

Folgende **PHP**-Funktionalitäten werden benötigt:
- Grafikfunktionen (zur **PNG**-Ausgabe, nicht zwingend erforderlich)
- **MySQL**-Unterstützung (die neue mysqli-Schnittstelle wird nicht unterstützt)
- **BCMath**-Unterstützung
- Mailversand über **mail()**-Funktion
- **cURL**-Unterstützung (z.B. für Cobrowsing und XML-Export in der Business-Edition)
- **zlib**-Unterstützung (nur zur Installation, nicht zwingend erforderlich)
- PHP muß in bestimmten Unterverzeichnissen Dateien lesen und schreiben können

Ab PHP 5.2.5 muß eine passende ionCube-Loadererweiterung durch Einbindung über die php.ini-Datei (systemweite php.ini oder eigene php.ini-Dateien im yalst-Verzeichnis) integriert werden (http://www.ioncube.com/loaders.php). In allen vorherigen PHP-Versionen wurde diese Erweiterung in der Regel automatisch von yalst zur Laufzeit nachgeladen. Das Thema wird ausführlich im Abschnitt 7.4 behandelt.

1.5 IP-Adresse/Domain

Unsere Software läuft nur auf Webservern, die über eine "öffentliche" (IP-)Adresse verfügen, also nicht in privaten Netzen (Intranets). Kontaktieren Sie bitte unseren Support, falls ein Betrieb Ihrer yalst-Kauflösung auf Servern mit privaten IP-Adressen zwingend erforderlich ist. Sie müssen zur Installation eine Domain verwenden, eine IP-Adresse ist nicht ausreichend. Nicht geeignet sind Server, deren IP-Adressen sich ständig ändern (Stichwort "DynDNS").

2. Ablauf der Installation

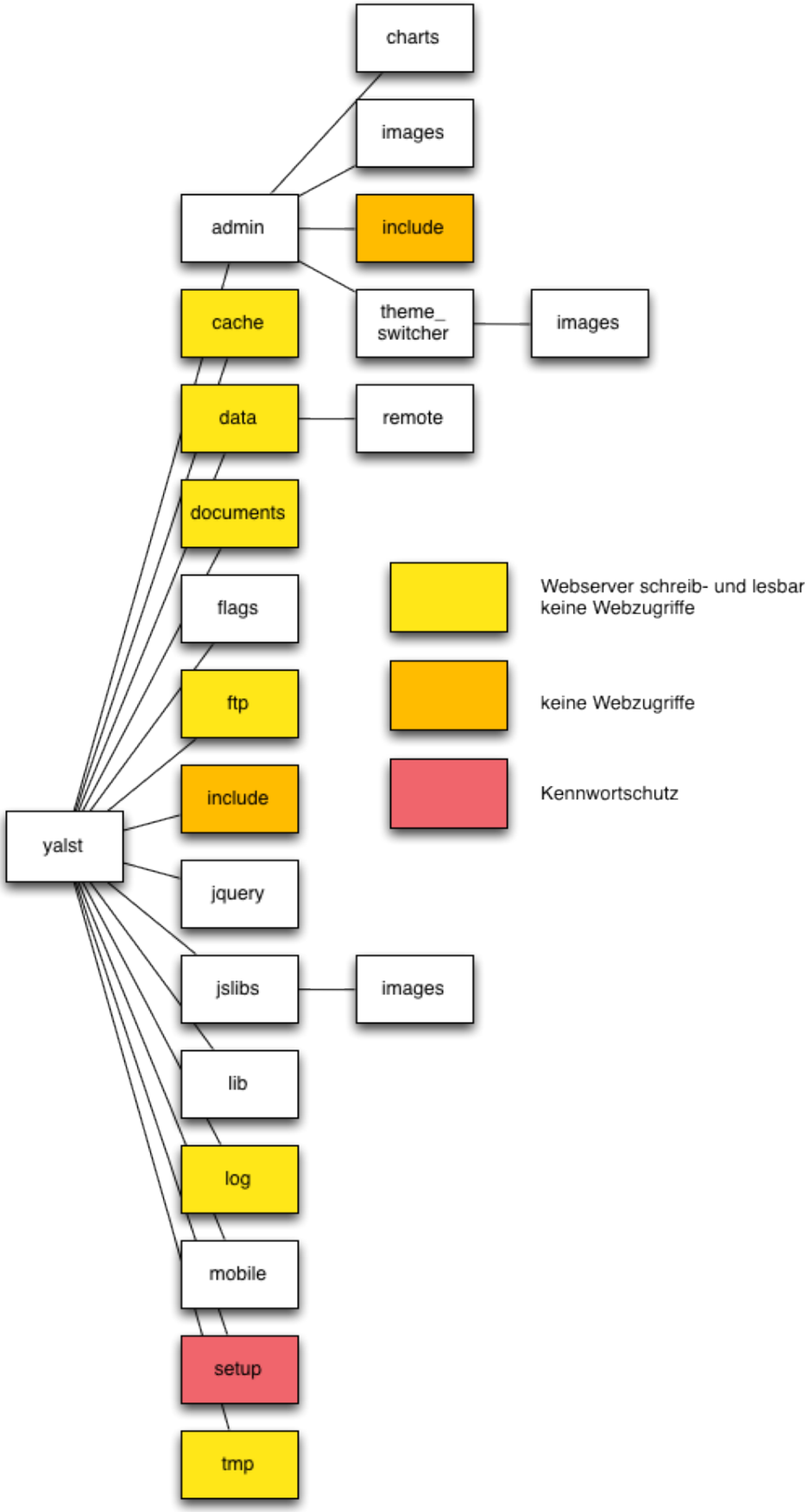
2.1 Upload der Dateien auf den Webserver und Start der Installation

Der erste Schritt der Installation des yalst-LiveSupportTools ist der Upload aller Dateien im Verzeichnis **/yalst**, die sich im Download-Archiv (ZIP- bzw. tar.gz-Datei) befinden, in das **Hauptverzeichnis** ("DocumentRoot") der Domain Ihres Webservers, auf der Sie yalst betreiben wollen.

Hinweis: Das yalst-Verzeichnis darf nicht in ein Unterverzeichnis kopiert werden. Wenn Ihre Domain z. B. www.example.com ist, muß es beispielsweise
http://www.example.com/yalst geben und nicht etwa
http://www.example.com/unterverzeichnis/yalst!

Es ist darauf zu achten, daß alle Verzeichnisse und Dateien für den Webserver **lesbar** und die Verzeichnisse **/yalst/cache**, **/yalst/data**, **/yalst/documents**, **/yalst/ftp**, **/yalst/log** und **/yalst/tmp** auch **schreibbar** sind. Weiterhin ist darauf zu achten, daß das **/yalst/setup**-Verzeichnis **passwortgeschützt** (entweder über Kundenbereich des Webhosters oder Einstellungen in den Dateien **.htaccess** und **.htpasswd**) wird. Alternativ kann das **/yalst/setup**-Verzeichnis auch nach der Installation und Einspielen des Lizenz-Keys gelöscht und für eventuelle Updates aus dem Download-Archiv wieder eingespielt werden.

Der Verzeichnisbaum auf dem Webserver sollte also letztendlich so aussehen:


charts
images
admin
include
cache
theme_
switcher
images
data
remote
documents
flags
ftp
include
yalst
jquery
jslibs
images
lib
log
mobile
setup
tmp
Webserver schreib- und lesbar
keine Webzugriffe
keine Webzugriffe
Kennwortschutz

Alternative: Online-Installer

Wenn Sie das Download-Archiv "yalst-installer.zip" verwenden, enthält das **/yalst**-Verzeichnis, welches Sie uploaden müssen, nur eine Datei, nämlich **install.php**. Wenn Sie diese Datei mit einem Webbrowser öffnen, können Sie die yalst-Dateien automatisch von unseren Servern auf Ihren Webspace herunterladen lassen. Dazu muß das yalst-Verzeichnis für den Webserver-Benutzer schreibbar sein.

Beispiel:
Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,
lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/install.php.

Um den Passwortschutz für ein Verzeichnis einzurichten, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Schritt
Erstellen Sie in dem Verzeichnis, das geschützt werden soll, eine Datei namens **.htaccess** (der Punkt ist wichtig!) mit folgendem Inhalt:

Skript 1: .htaccess

```
AuthType Basic
AuthName "Passwortgeschützter Bereich"
AuthUserFile /home/pages/xxx/htdocs/yalst/setup/.htpasswd
require user [Username]
```

Die Zeichenfolge **/home/pages/xxx/htdocs/** steht beispielhaft für Ihren Document Root, also den absoluten Pfad zu Ihrer Internet-Präsenz.

Den Text "**Passwortgeschützter Bereich**" können Sie durch einen beliebigen Text ersetzen, zum Beispiel "**Nur für Admins**" oder ähnliches. Den Text "**[Username]**" ersetzen Sie durch einen beliebigen Usernamen, zum Beispiel **user**, **test** oder ähnlichem. Sie können, um mehreren Leuten den Zugang zu ermöglichen, auch mehrere Zeilen der gleichen Form hinzufügen.

2. Schritt
Erstellen Sie in diesem Verzeichnis eine Datei namens **.htpasswd** (wieder: Punkt nicht vergessen) mit folgendem Inhalt:

Skript 2: .htpasswd

```
[Username]:[VerschlüsseltesPasswort]
```

Für jeden in der **.htaccess** angegebenen User brauchen Sie eine Zeile. Das verschlüsselte Passwort bekommen Sie zum Beispiel unter der Adresse: http://www.visisoft.de/htpasswd.php

user1:XVsgsdHG87GHG
user2:HjsZzUJkDOKJK

3. Schritt
Laden Sie diese beiden Dateien im ASCII-(Text)-Modus (eine entsprechende Option sollte in Ihrem FTP-Programm enthalten sein, wenn nicht, wird es automatisch richtig gemacht) in das **/yalst/setup**-Verzeichnis auf Ihrem Webserver hoch. Danach ist der Passwortschutz aktiv.

Hinweis:
Um den Passwortschutz zu deaktivieren, löschen Sie die beiden Dateien (**.htaccess** / **.htpasswd**) wieder aus dem Verzeichnis.

Die Verzeichnisse **/yalst/admin/include**, **/yalst/cache**, **/yalst/data**, **/yalst/documents**, **/yalst/ftp** sowie **/yalst/include** und **/yalst/log** dürfen **aus dem Web nicht erreichbar** sein, da sie interne Informationen enthalten. Entsprechende **.htaccess**-Dateien, die den Webzugriff verbieten, befinden sich bereits in den jeweiligen Verzeichnissen im Download-Archiv und sollten unbedingt mitkopiert werden.

Von den ioncube_loader Dateien (ioncube_loader*) benötigen Sie nur die Datei, die Ihrem Betriebssystem und Ihrer **PHP**-Version entspricht. Wenn Sie z. B. **PHP 5.2** unter Linux betreiben, brauchen Sie die Datei **ioncube_loader_lin_5.2.so** (lin = Linux, fre = FreeBSD, net = NetBSD, win = Windows).

Zum Upload ist es Ihnen natürlich freigestellt, ob Sie **FTP**, **SSH** oder **WebDAV** benutzen.

Zugriffsrechte (nur bei Linux/UNIX-Servern)

Die Zugriffsrechte der yalst-Skripte sind standardmäßig so eingestellt, daß diese mit vielen Server-Konfigurationen lauffähig sind. Aus Sicherheitsgründen kann es sinnvoll sein, diese restriktiver zu vergeben.

Welche Zugriffsrechte Sie konkret benötigen hängt davon ab, welchem Benutzer die yalst-Skripte gehören und unter welchem Benutzer der Webserver läuft und ob Webserver-Benutzer und Benutzer, dem die yalst-Skripte gehören evtl. in einer gemeinsamen Gruppe sind. In der folgenden Übersicht haben wir ein paar gängige Fälle zusammengestellt:

Skripte gehören dem Benutzer, unter dem auch der Webserver läuft
(z. B. wenn PHP im CGI-Modus und nicht als Apache-Modul betrieben wird):
- schreibbare Verzeichnisse gemäß dieser Anleitung: 700
- schreibbare Dateien gemäß dieser Anleitung: 600
- übrige Verzeichnisse: 500 oder 700
- übrige Dateien: 400 oder 600

Skripte gehören nicht dem Webserver-Benutzer, beide Benutzer sind NICHT in einer gemeinsamen Gruppe:
- schreibbare Verzeichnisse gemäß dieser Anleitung: 707
- schreibbare Dateien gemäß dieser Anleitung: 606
- übrige Verzeichnisse: 705
- übrige Dateien: 604

Skripte gehören nicht dem Webserver-Benutzer, beide Benutzer sind in einer gemeinsamen Gruppe, Skripte sind ebenfalls in dieser Gruppe:
- schreibbare Verzeichnisse gemäß dieser Anleitung: 770
- schreibbare Dateien gemäß dieser Anleitung: 660
- übrige Verzeichnisse: 750
- übrige Dateien: 640

Bedeutung der Zahlen

4	= Leserecht (bei Verzeichnissen: Inhaltsverzeichnis ausgeben)
2	= Schreibrecht
1	= Ausführungsrecht (bei Verzeichnissen: Wechsel ins Verz. erlaubt)
1. Ziffer	= Rechte für den Besitzer
2. Ziffer	= Rechte für die Gruppe
3. Ziffer	= Rechte für sonstige Benutzer

Zugriffsrechte werden addiert, z. B. Lese- und Schreibrecht = 4+2 = 6

Jetzt können Sie die **index.php**-Datei im Verzeichnis **/yalst/setup** in Ihrem Webbrowser aufrufen.

Beispiel:
Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,
lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/setup/index.php.

Danach wird der yalst-Setup-Startbildschirm (siehe Abschnitt 2.2) angezeigt.

2.2 Der yalst-Setup-Startbildschirm

Der yalst-Setup-Startbildschirm ist der Beginn einer jeden yalst-Installation auf einem Server.

Vorher sollten Sie die yalst-Dateien aus dem Download-Archiv auf den Webserver übertragen und die Datei **index.php** im Setup-Verzeichnis (/yalst/setup) im Webbrowser aufgerufen haben (vgl. Abschnitt 2.1).

Von diesem Startbildschirm gelangen Sie zu den Installationsschritten, können nach abgeschlossener Installation Ihren Lizenz-Key und ggf. Update-Dateien einspielen.

yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm
yalst ist eine Websoftware von Visisoft
Support-Kontakt
E-Mail: support@visisoft.de
Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)
[Diagnose-Mail an Support senden]
Fragen?
Chat online
yalst
LiveSupportTool
SETUP
Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install
Achtung:
Mit diesem Installations- und Konfigurationsprogramm kann eine lauffähige yalst-Installation durch mißbräuchlichen Zugriff Dritter beschädigt oder zerstört werden! Das /yalst/setup-Verzeichnis ist daher unbedingt vor unberechtigter Nutzung, z.B. durch ein Kennwort, zu schützen (s. Installationsanleitung)!
1. Installation
Zuerst müssen Sie yalst installieren und konfigurieren. An dieser Stelle wird davon ausgegangen, daß Sie alle Dateien aus dem Verzeichnis "yalst" Ihres Download-Archivs auf diesen Webserver übertragen haben (z.B. per FTP oder mit Hilfe des Online-Installers). Der Installations- und Konfigurationsvorgang verläuft in mehreren Schritten, im ersten Schritt wird überprüft, ob alle Installationsvoraussetzungen erfüllt sind. Bitte lesen Sie die Installationsanleitung!
zum 1. Schritt
2. Lizenz-Key einspielen
Ihre yalst-Installation (s. Punkt 1.) ist noch nicht abgeschlossen. Sobald die Installation abgeschlossen ist, müssen Sie an dieser Stelle hier Ihren Lizenz-Key einspielen (per Datei-Upload, ein entsprechendes Formular und nähere Erläuterungen erscheinen dann an dieser Stelle).
3. Update einspielen
Ihre yalst-Installation (s. Punkt 1.) ist noch nicht abgeschlossen. Erst wenn Ihre Erstinstallation abgeschlossen ist, können Sie hier Updates einspielen. Entsprechende Hinweise und Schaltflächen erscheinen dann an dieser Stelle. Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.
yalst-Changelog: http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/changelog.php
Copyright © 2004-2013 by Visisoft
Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

2.3 Prüfung der Systemvoraussetzungen – Schritt 1

Beim Schritt 1 der yalst-Installation werden die Systemvoraussetzungen Ihres Webservers, die zum Betrieb des yalst-LiveSupportTools notwendig sind, auf ihre Kompatibilität getestet. Bei Problemen beachten Sie bitte die Hinweise, welche Sie mit der Schaltfläche [Details] beim betreffenden Punkt abrufen können. Weiterhin werden die notwendigen yalst-Verzeichnisse auf ihr Vorhandensein geprüft (einschließlich erforderlicher Verzeichnisrechte).

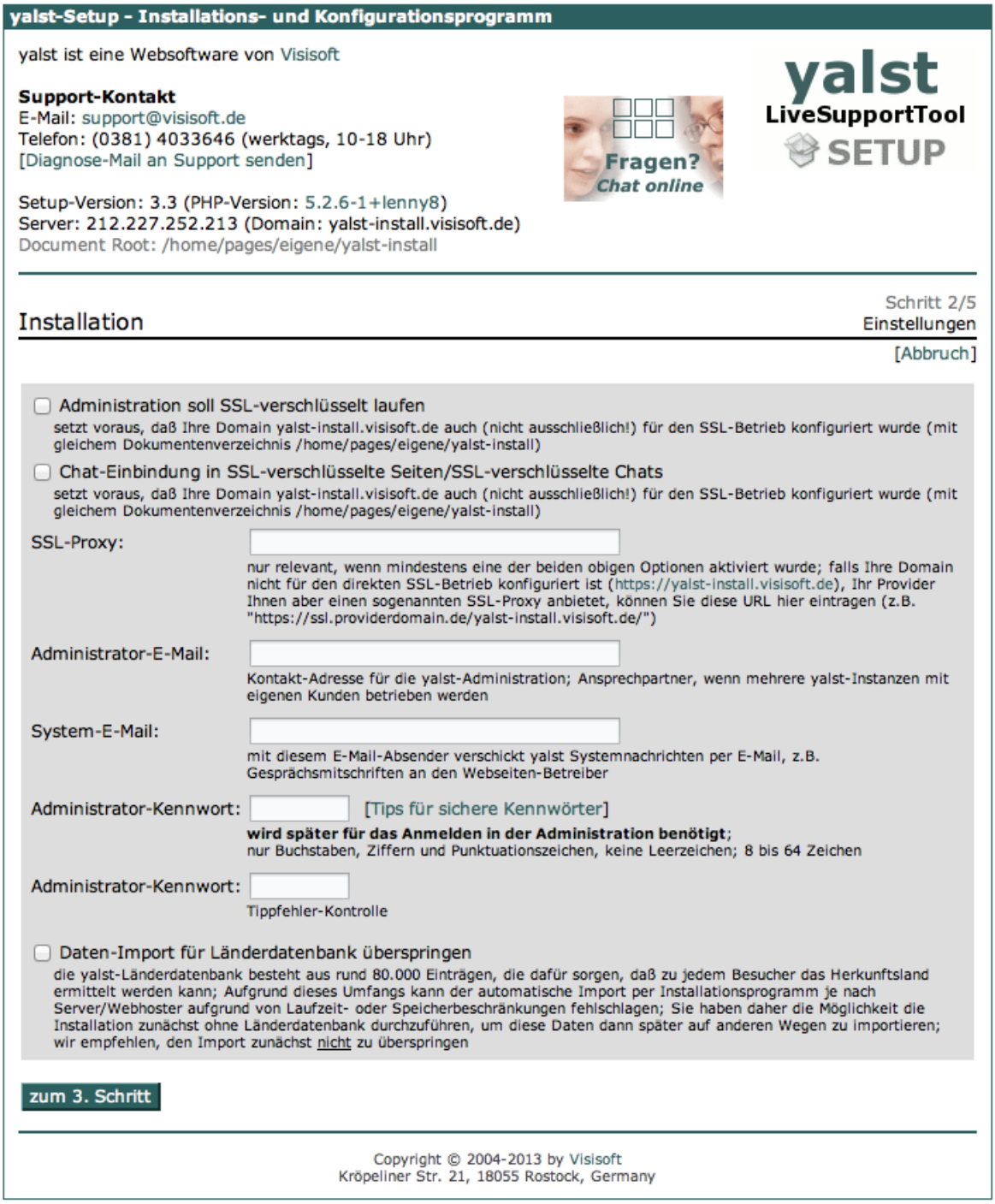
Bei positivem Ablauf aller Tests sollte der Bildschirm dann so aussehen:

yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm
yalst ist eine Websoftware von Visisoft
Support-Kontakt
E-Mail: support@visisoft.de
Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)
[Diagnose-Mail an Support senden]
Fragen?
Chat online
yalst
LiveSupportTool
SETUP
Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install
Schritt 1/5
Installation
Überprüfung der Installationsvoraussetzungen
[Abbruch]
Betriebssystem
Linux OK
PHP
Version (mindestens 5.2) OK
Safe Mode (ausgeschaltet) OK
Grafikfunktionen zur PNG-Ausgabe OK
MySQL-Unterstützung OK
BCMath-Unterstützung OK
cURL-Unterstützung OK
zlib-Unterstützung (nur zur Installation) OK
Loader-Erweiterung integrierbar OK
yalst-Skripte
Versionsnummer gefunden (Version 9.2-Beta1) OK
Verzeichnisstruktur OK
/yalst/cache-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK
/yalst/data-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK
/yalst/documents-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK
/yalst/ftp-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK
/yalst/log-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK
/yalst/tmp-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK
Auf Ihrem System sind alle Voraussetzungen für eine yalst-Installation erfüllt. Sie können mit dem nächsten Schritt fortfahren.
Sie benötigen für yalst 1 MySQL-Datenbank, die Zugangsdaten werden im übernächsten Schritt abgefragt, bitte halten Sie diese Informationen bereit (braucht yalst eine eigene Datenbank?).
zum 2. Schritt
Copyright © 2004-2013 by Visisoft
Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

Nun können Sie mit dem 2. Schritt der yalst-Installation fortfahren.

2.4 Allgemeine Einstellungen - Schritt 2

Beim Schritt 2 der yalst-Installation müssen ein paar allgemeine Einstellungen angegeben werden. Hierbei können Sie auch die SSL-Verschlüsselung für yalst einschalten, vorausgesetzt Ihre Domain wurde für den SSL-Betrieb konfiguriert. Hierzu kann auch ein sogenannter SSL-Proxy verwendet werden, falls Ihr Provider eine solche Lösung anbietet.


yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm
yalst ist eine Websoftware von Visisoft
Support-Kontakt
E-Mail: support@visisoft.de
Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)
[Diagnose-Mail an Support senden]
Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install
Fragen?
Chat online
yalst
LiveSupportTool
SETUP
Installation
Schritt 2/5
Einstellungen
[Abbruch]
Administration soll SSL-verschlüsselt laufen
setzt voraus, daß Ihre Domain yalst-install.visisoft.de auch (nicht ausschließlich!) für den SSL-Betrieb konfiguriert wurde (mit gleichem Dokumentenverzeichnis /home/pages/eigene/yalst-install)
Chat-Einbindung in SSL-verschlüsselte Seiten/SSL-verschlüsselte Chats
setzt voraus, daß Ihre Domain yalst-install.visisoft.de auch (nicht ausschließlich!) für den SSL-Betrieb konfiguriert wurde (mit gleichem Dokumentenverzeichnis /home/pages/eigene/yalst-install)
SSL-Proxy:
nur relevant, wenn mindestens eine der beiden obigen Optionen aktiviert wurde; falls Ihre Domain nicht für den direkten SSL-Betrieb konfiguriert ist (https://yalst-install.visisoft.de), Ihr Provider Ihnen aber einen sogenannten SSL-Proxy anbietet, können Sie diese URL hier eintragen (z.B. "https://ssl.providerdomain.de/yalst-install.visisoft.de/")
Administrator-E-Mail:
Kontakt-Adresse für die yalst-Administration; Ansprechpartner, wenn mehrere yalst-Instanzen mit eigenen Kunden betrieben werden
System-E-Mail:
mit diesem E-Mail-Absender verschickt yalst Systemnachrichten per E-Mail, z.B. Gesprächsmitschriften an den Webseiten-Betreiber
Administrator-Kennwort:
[Tips für sichere Kennwörter]
wird später für das Anmelden in der Administration benötigt;
nur Buchstaben, Ziffern und Punktuationszeichen, keine Leerzeichen; 8 bis 64 Zeichen
Administrator-Kennwort:
Tippfehler-Kontrolle
Daten-Import für Länderdatenbank überspringen
die yalst-Länderdatenbank besteht aus rund 80.000 Einträgen, die dafür sorgen, daß zu jedem Besucher das Herkunftsland ermittelt werden kann; Aufgrund dieses Umfangs kann der automatische Import per Installationsprogramm je nach Server/Webhoster aufgrund von Laufzeit- oder Speicherbeschränkungen fehlschlagen; Sie haben daher die Möglichkeit die Installation zunächst ohne Länderdatenbank durchzuführen, um diese Daten dann später auf anderen Wegen zu importieren; wir empfehlen, den Import zunächst nicht zu überspringen
zum 3. Schritt
Copyright © 2004-2013 by Visisoft
Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

In Schritt 2 können Sie auch entscheiden, ob Sie die sehr umfangreiche Länderdatenbank einspielen wollen. Das Einspielen kann insbesondere bei Webhosting-Paketen mit vorgeschriebener maximaler Skriptlaufzeit zu Problemen führen (siehe Abschnitt 7, "Troubleshooting"). Wir empfehlen, das Einspielen der Länderdatenbank zunächst nicht zu überspringen.

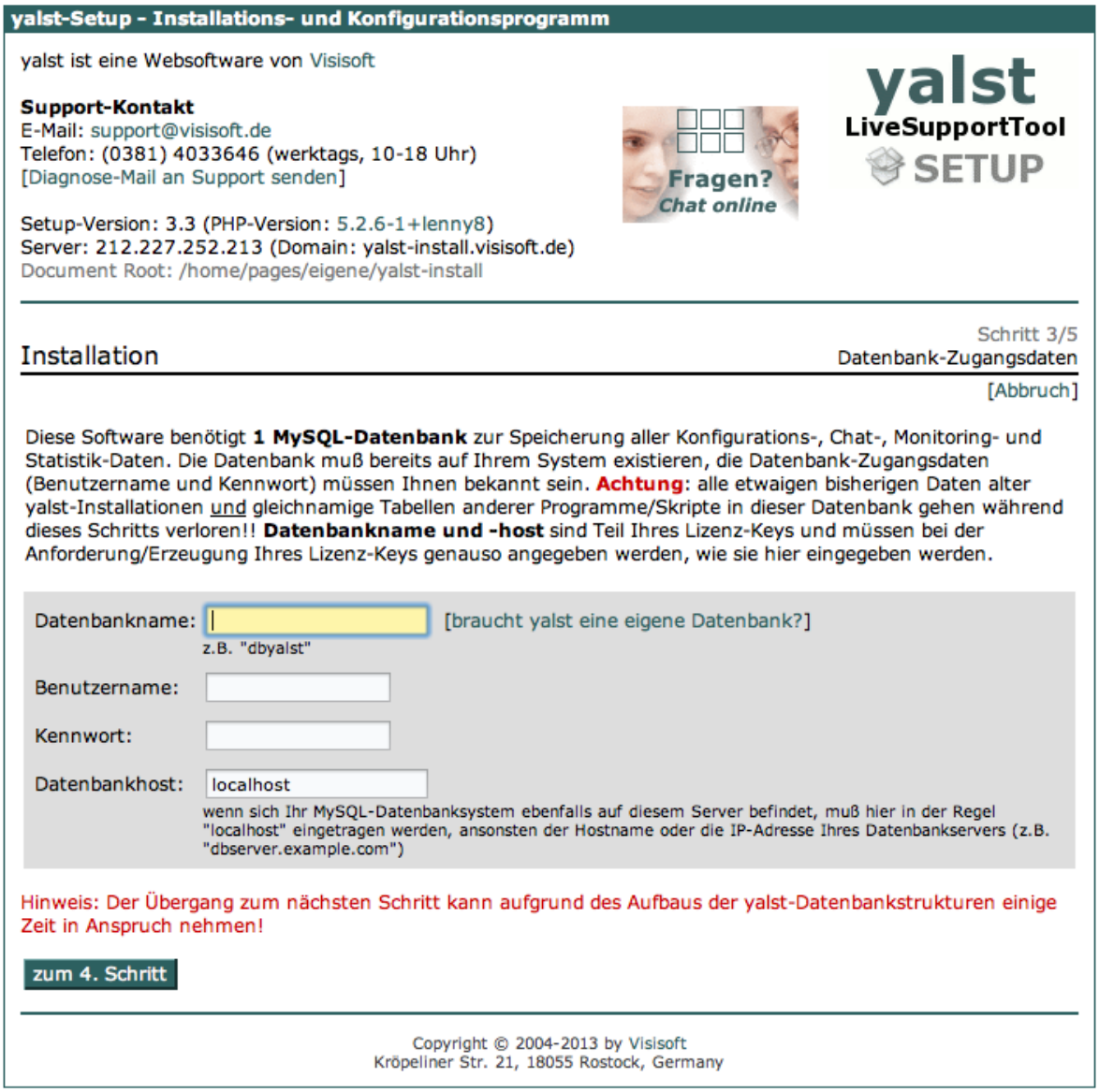
2.5 Einstellungen für die MySQL-Datenbank - Schritt 3

Beim Schritt 3 der yalst-Installation müssen die Einstellungen für die notwendige **MySQL**-Datenbank festgelegt werden. Die Datenbank muß auf Ihrem Server bereits existieren (!) und Ihnen müssen der Name der Datenbank und die Zugangsdaten bekannt sein.

Die von yalst benötigte Datenbank muß hierbei - obwohl erwünscht - nicht unbedingt leer sein, allerdings würde yalst bei der Installation bereits bestehende Tabellen gleichen Namens (auch älterer yalst-Installationen!) ohne Nachfrage überschreiben. Es werden folgende Tabellen in der Datenbank angelegt:

```
alarm, assignments, assignments2, bsessions, campaigns, campconv, camplog,
campsess, carts, chat, chatform, chatindex, clickpaths, cobrowse, contact,
contact_log, creditplans, ctlog, customers, dbhistory, deptlang, deptlog,
depts, dict, engines, extlog, faq, faq_cat, faq_log, faq_log2, files, fmon,
ftp, history, invites, invites2, ip2co, lang, login, m_banner, m_log,
m_site, m_survey, mainlog, marketing, messages, mimecache, monitor,
monitor2, newpasswd, opchat, oplog, oplog2, osq, phrases, popup, products,
rating, referer, remote, settings, statsgroups, status, syslog, system,
tellafriend, tracking, user, watch
```

Diese Auflistung finden Sie auch über einen Link neben dem Feld "Datenbankname".


yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm
yalst ist eine Websoftware von Visisoft
Support-Kontakt
E-Mail: support@visisoft.de
Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)
[Diagnose-Mail an Support senden]
Fragen?
Chat online
yalst
LiveSupportTool
SETUP
Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install
Installation
Schritt 3/5
Datenbank-Zugangsdaten
[Abbruch]
Diese Software benötigt 1 MySQL-Datenbank zur Speicherung aller Konfigurations-, Chat-, Monitoring- und Statistik-Daten. Die Datenbank muß bereits auf Ihrem System existieren, die Datenbank-Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) müssen Ihnen bekannt sein. Achtung: alle etwaigen bisherigen Daten alter yalst-Installationen und gleichnamige Tabellen anderer Programme/Skripte in dieser Datenbank gehen während dieses Schritts verloren!! Datenbankname und -host sind Teil Ihres Lizenz-Keys und müssen bei der Anforderung/Erzeugung Ihres Lizenz-Keys genauso angegeben werden, wie sie hier eingegeben werden.
Datenbankname:
[braucht yalst eine eigene Datenbank?]
z.B. "dbyalst"
Benutzername:
Kennwort:
Datenbankhost:
localhost
wenn sich Ihr MySQL-Datenbanksystem ebenfalls auf diesem Server befindet, muß hier in der Regel "localhost" eingetragen werden, ansonsten der Hostname oder die IP-Adresse Ihres Datenbankservers (z.B. "dbserver.example.com")
Hinweis: Der Übergang zum nächsten Schritt kann aufgrund des Aufbaus der yalst-Datenbankstrukturen einige Zeit in Anspruch nehmen!
zum 4. Schritt
Copyright © 2004-2013 by Visisoft
Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

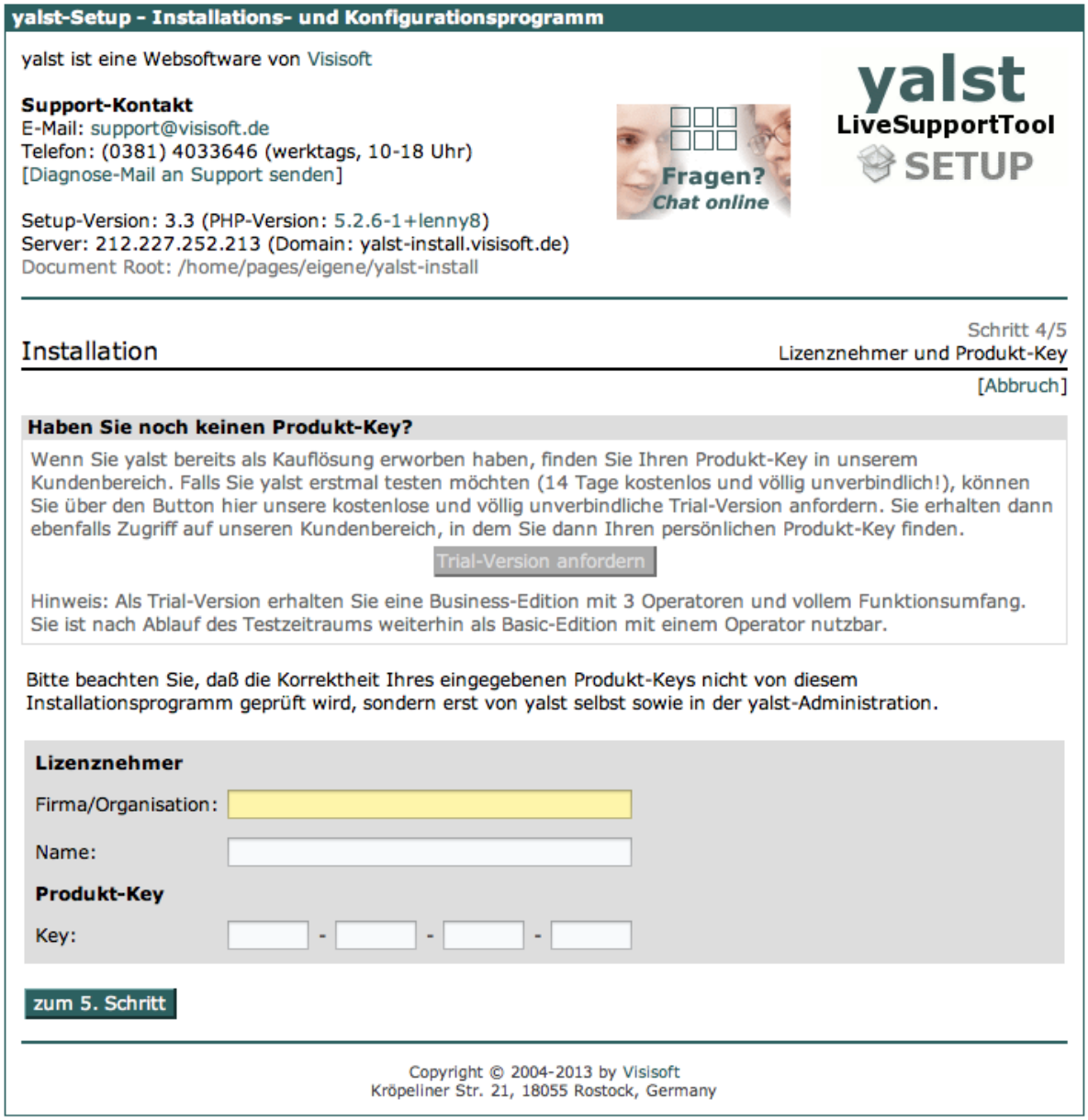
Als Datenbankhost ist standardmäßig "localhost" vorgegeben, da yalst bei der Installation davon ausgeht, daß sich der Webserver mit der yalst-Installation und der Datenbankserver auf ein und demselben Rechner befinden. Sollte das nicht der Fall sein, wie z. B. bei diversen Webhostingpaketen, muß die IP-Adresse bzw. der Hostname manuell eingetragen werden (z. B. "dbserver.example.com"). Diese Information erhalten Sie von Ihrem Provider bzw. aus dem Konfigurationsmenü Ihres Webhostingpaketes.

Damit haben Sie im wesentlichen alle notwendigen Einstellungen bei der Installation vorgenommen und sie können mit dem 4. Schritt, der Lizenzierung Ihres yalst-LiveSupportTools, fortfahren.

Hinweis: Der Übergang von Schritt 3 zu Schritt 4 kann aufgrund des Aufbaus der umfangreichen yalst-Datenbankstrukturen einige Zeit in Anspruch nehmen. Bitte unterbrechen Sie diesen Vorgang nicht!

2.6 Lizenzierung und Eingabe des Produkt-Keys - Schritt 4

Beim Schritt 4 der yalst-Installation müssen die Angaben über den Lizenznehmer und der mit der Software mitgelieferte Produkt-Key eingegeben werden.


yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm
yalst ist eine Websoftware von Visisoft
Support-Kontakt
E-Mail: support@visisoft.de
Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)
[Diagnose-Mail an Support senden]
Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install
Fragen?
Chat online
yalst
LiveSupportTool
SETUP
Installation
Schritt 4/5
Lizenznehmer und Produkt-Key
[Abbruch]
Haben Sie noch keinen Produkt-Key?
Wenn Sie yalst bereits als Kauflösung erworben haben, finden Sie Ihren Produkt-Key in unserem Kundenbereich. Falls Sie yalst erstmal testen möchten (14 Tage kostenlos und völlig unverbindlich!), können Sie über den Button hier unsere kostenlose und völlig unverbindliche Trial-Version anfordern. Sie erhalten dann ebenfalls Zugriff auf unseren Kundenbereich, in dem Sie dann Ihren persönlichen Produkt-Key finden.
Trial-Version anfordern
Hinweis: Als Trial-Version erhalten Sie eine Business-Edition mit 3 Operatoren und vollem Funktionsumfang. Sie ist nach Ablauf des Testzeitraums weiterhin als Basic-Edition mit einem Operator nutzbar.
Bitte beachten Sie, daß die Korrektheit Ihres eingegebenen Produkt-Keys nicht von diesem Installationsprogramm geprüft wird, sondern erst von yalst selbst sowie in der yalst-Administration.
Lizenznehmer
Firma/Organisation:
Name:
Produkt-Key
Key:
zum 5. Schritt
Copyright © 2004-2013 by Visisoft
Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

Bitte beachten Sie, daß die Korrektheit Ihres Produkt-Keys nicht vom Installationsprogramm, sondern erst von yalst selbst sowie dem yalst-Kunden- und Konfigurationsbereich geprüft wird.

Ihren Produkt-Key entnehmen Sie bitte unserem Kundenbereich (Webadresse: https://kunden.visisoft.de). Die Zugangsdaten zu unserem Kundenbereich erhalten Sie entweder nach Bestellung einer regulären yalst-Kauflösung oder nach Anforderung einer Trial-Version (wenn Sie yalst zunächst kostenlos und unverbindlich testen möchten). Weitere Informationen zur Trial-Version finden Sie im Abschnitt 8 dieser Installationsanleitung.

Nun können Sie zum letzten Schritt der yalst-Installation weitergehen, wo Sie Ihre Daten überprüfen und die Installation abschließen müssen.

2.7. Zusammenfassung und Abschluß der Installation - Schritt 5

Der Schritt 5 der yalst-Installation fasst alle Einstellungen der vergangenen Schritte noch einmal übersichtlich zusammen. Mit Betätigen des "Installation abschließen"-Buttons ist die Installation des yalst-LiveSupportTools abgeschlossen.

Damit ist Ihr yalst-LiveSupportTool installiert. Sie müssen sich nun den Lizenz-Key aus dem Kundenbereich von Visisoft holen und diesen dann einspielen (siehe Abschnitt 3, "Beschaffung und Einspielen des Lizenz-Keys").

2.8 Einrichten der yalst-Cronjobs

Datenbankpflege

Der Umfang der yalst-Datenbankstrukturen erfordert es, daß regelmäßig Aufräum- und Optimierungsarbeiten an der Datenbank vorgenommen werden. Dies geschieht zumindest teilweise innerhalb der normalen yalst-Skripte, hier kann aber keine Regelmäßigkeit garantiert werden. Es ist daher besser sogenannte **Cronjobs** (zeitgesteuerte Aufgaben, gibt es auf allen UNIX-artigen Systemen, Windows kennt in neueren Versionen ähnliche Mechanismen) einzurichten, die diese Arbeiten erledigen.

Wenn Ihre Domain z. B. http://www.example.com heißt, empfehlen wir den Aufruf folgender URLs durch einen Cronjob:

1. stündlich

http://www.example.com/yalst/cron.php?level=1

2. 1x täglich, am besten nachts

http://www.example.com/yalst/cron.php?level=2

Die Cronjobs können entweder direkt von Ihrem yalst-Server gestartet werden oder von einem anderen Rechner übers Internet durch Aufruf der o. g. Webadressen. Zum Start über Ihren yalst-Server können Sie z. B. das Programm "wget" verwenden:

wget -q --spider http://www.example.com/yalst/cron.php?level=1

Für den Aufruf übers Internet gibt es eine Reihe von Dienstleistern, die für Sie zeitgesteuert konfigurierbare Adressen über das Web abrufen. Einen solchen Dienst bieten wir Ihnen gegen ein geringes monatliches Entgelt ebenfalls an, eine Bestellmöglichkeit hierfür finden Sie in unserem Kundenbereich unter https://kunden.visisoft.de (Sie brauchen dort nur die Adresse Ihrer yalst-Installation anzugeben, wir kümmern uns dann darum, daß alle Cronjobs zur "richtigen" Zeit aufgerufen werden).

Statistiken per E-Mail

Für diese Funktion ist ein weiterer Cronjob erforderlich. Er dient zum Verschicken der Auswertungen und Statistiken per E-Mail auf täglicher bzw. wöchentlicher Basis (kann in der Administration konfiguriert werden). Auch hier kann der Aufruf lokal (durch den Server selbst) oder über das Internet erfolgen. Im erstgenannten Fall muß ein Perl-Skript gestartet werden, welches sich im Verzeichnis **/yalst/data** befindet: **mail.stats.pl**. Dieses Skript muß von den Zugriffrechten her ausführbar sein und wird durch Angabe des vollständigen Pfads zu mail.stats.pl ausgeführt:

/Pfad-zu-Ihrer-yalst-Installation/yalst/data/mail.stats.pl

Bitte ersetzen Sie "Pfad-zu-Ihrer-yalst-Installation" durch den tatsächlichen Pfad zu Ihrem yalst/data-Verzeichnis. Dieser Cronjob muß genau einmal täglich (am besten nachts nach Mitternacht) ausgeführt werden (nicht mehrmals, das würde zum Mehrfachversand der Statistiken führen!). In der Datei **mail.stats.pl** muß eine Zeile (Zeile 21, beginnt mit "$url=") angepaßt werden. Sie müßen für die Zeichenkette "www.IhrLiveSupportServer.de" die Domain Ihres yalst-Servers eintragen.

Beispiel:
Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt, lautet diese Zeile:
$url="http://www.example.com/yalst/mail.stats.php";

In Einzelfällen kann die Angabe zusätzlicher Parameter sinnvoll sein (Zeile 26, beginnt mit "$parameters="). Es existieren zur Zeit zwei mögliche Parameter:

&nolinks=true	keine Links zur Administration und zur Operator-Konsole in der Mail angeben
&configpath=<Verzeichnis>	Verzeichnis für die Administration, falls dieses geändert wurde, also nicht mehr **/yalst/admin** ist

Am Ende der Statistik-Mail können Sie einen zusätzlichen Text erscheinen lassen. Diesen müssen Sie in eine Datei namens **mail.stats.footer** schreiben und im Verzeichnis **/yalst/data** ablegen.

Auch dieser Cronjob kann alternativ über das Internet gestartet werden:

http://www.example.com/yalst/cron.stats.php

Für den Aufruf übers Internet gibt es eine Reihe von Dienstleistern, die für Sie zeitgesteuert konfigurierbare Adressen über das Web abrufen. Einen solchen Dienst bieten wir Ihnen gegen ein geringes monatliches Entgelt ebenfalls an, eine Bestellmöglichkeit hierfür finden Sie in unserem Kundenbereich unter https://kunden.visisoft.de (Sie brauchen dort nur die Adresse Ihrer yalst-Installation anzugeben, wir kümmern uns dann darum, daß alle Cronjobs zur "richtigen" Zeit aufgerufen werden). Auch **cron.stats.php** kennt die Parameter "nolinks" und "configpath".

2.9 Konfiguration der Textausgaben (Sprachdateien)

Sie können alle Textausgaben, die yalst vornimmt und die nicht über den Kunden- und Konfigurationsbereich einstellbar sind, über Sprachdateien ändern. Die Ausgabetexte sind aus Performance- und Übersichtlichkeitsgründen über mehrere Dateien verteilt. Zur Zeit gibt es folgende Sprachdateien:

/yalst/data/lang.de.ini	Textausgaben der Operator-Fenster
/yalst/data/vlang.de.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Deutsch
/yalst/data/vlang.en.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Englisch
/yalst/data/vlang.es.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Spanisch
/yalst/data/vlang.fr.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Französisch
/yalst/data/vlang.it.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Italienisch
/yalst/data/mlang.de-en.ini	Textausgaben für Englisch als Zweitsprache
/yalst/data/mlang.de-es.ini	Textausgaben für Spanisch als Zweitsprache
/yalst/data/mlang.de-fr.ini	Textausgaben für Französisch als Zweitsprache
/yalst/data/mlang.de-it.ini	Textausgaben für Italienisch als Zweitsprache
/yalst/data/alang.de.ini	Textausgaben im Kunden- und Konfigurationsbereich
/yalst/data/hlang.de.ini	Textausgaben der Online-Hilfen
/yalst/setup/lang.de.ini	Textausgaben in yalst-Setup

Die Dateien haben immer den gleichen Grundaufbau:

```
[Abschnitt]
schlüssel = "Ausgabetext"
```

[Abschnitt] ist in der Regel ein bestimmtes Fenster. Der "schlüssel" ist ein eindeutiger Bezeichner für diese Textstelle und zwischen den Anführungszeichen steht der eigentliche Text. In diesem Text dürfen selber keine Anführungszeichen vorkommen. Kommentarzeilen beginnen mit einem Semikolon, Leerzeilen sind zulässig. Beispiel:

```
[op.history.php]
; Operator-Konsole > Chat-Historie
allechats_besucher = "alle Chats dieses Besuchers"
anfrageabgelehnt = "Anfrage wurde von Operator %o abgelehnt"
```

Wichtiger Hinweis:
Damit Ihre Änderungen nicht bei jedem yalst-Update verloren gehen, können Sie separate Sprachdateien anlegen, die ausschließlich Ihre Änderungen beinhalten. Der Abschnittsname muß dabei ebenfalls mitangegeben werden. Beispiel:

```
[op.history.php]
; Operator-Konsole > Chat-Historie
allechats_besucher = "alle Chat-Protokolle dieses Besuchers"
```

Diese separaten Sprachdateien müssen wie folgt benannt werden:

cust.lang.de.ini	Textausgaben der Operator-Fenster
cust.vlang.de.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Deutsch
cust.vlang.en.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Englisch
cust.vlang.es.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Spanisch
cust.vlang.fr.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Französisch
cust.vlang.it.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Italienisch
cust.alang.de.ini	Textausgaben im Kunden- und Konfigurationsbereich
cust.hlang.de.ini	Textausgaben der Online-Hilfen

Hinweis: Textausgaben in Besucher-Fenstern können auch über ein Theme geändert werden.

2.10 Konfiguration der Suchmaschinen-Erkennung (engines.ini)

Die Suchmaschinen, die yalst erkennt, können frei definiert werden. Dazu dient die Datei **/yalst/data/engines.ini**. Das Format dieser Textdatei im ASCII-Format ist in der Datei erläutert.

Wichtiger Hinweis:
Bei einem Update sollten Sie diese Datei, falls Sie dort Anpassungen vorgenommen haben, nicht überschreiben, sonst gehen Ihre Änderungen verloren! Sie müssen stattdessen die Neuerungen der Update-Version in Ihre alte Datei einpflegen.

2.11 Konfiguration der Schnittstellen

Die Konfiguration der Schnittstellen erfordert fortgeschrittene Kenntnisse. Da externe Programme, die nicht aus unserem Hause kommen, bzw. Drittanbieter dabei eine Rolle spielen, können wir zu diesen Punkten leider nur sehr begrenzten Support anbieten.

Einige wenige Funktionalitäten werden über Schnittstellen (Aufruf externer Programme oder Datenbanken) realisiert. Sie stehen nur zur Verfügung, wenn Ihre yalst-Kauflösung entsprechend konfiguriert wird und diese Quellen entsprechend eingebunden sind.

Selbstverständlich kann yalst ohne Nutzung dieser Schnittstellen verwendet werden.

Folgende Features sind davon betroffen:

- Vorschau-Funktion mit Rechtschreib-Kontrolle im Chat, Benutzerwörterbuch (aspell-Schnittstelle)
- Anzeige von Registrierdaten zur IP-Adresse des Besuchers (gwhois-Schnittstelle)
- Besucher-Lokalisierung (Geodaten-Schnittstelle)

In den folgenden Absätzen wird beschrieben, wie diese Schnittstellen konfiguriert werden.

aspell-Schnittstelle

Aspell kann zur Rechtschreibkontrolle für Chat-Beiträge der Support-Mitarbeiter (Operatoren) verwendet werden. Es ist kostenlos erhältlich und Bestandteil vieler aktueller Linux-Distributionen, existiert auch in einer Windows-Variante und kann ggf. nachinstalliert werden. Zur Installation von aspell sind in der Regel Administratorrechte erforderlich. Sollte dieses Programm nicht vorhanden sein, kann lediglich die Rechtschreibkontroll-Funktion von yalst nicht verwendet werden. Es werden deutsche und englische Wörterbücher benötigt.

Zur Nutzung der aspell-Schnittstelle sind zwei Schritte erforderlich. Zunächst muß der Pfad zum Programm "aspell" in die Komfigurationsdatei yalst/data/config.ini eingetragen werden (Abschnitt "External"). Beispiel für ein Linux-System:

```
[External]
aspell = "/usr/bin"
```

Anschließend muß die Update-Datei "aspell.yuf" aus dem tools-Verzeichnis Ihres Download-Archivs eingespielt werden. Das Einspielen von Update-Dateien wird in Abschnitt 4 dieser Installationsanleitung beschrieben.

Wird "aspell" von yalst-Setup bei der Installation in einem Standardpfad (/usr/bin, /usr/local/bin, ...) gefunden, werden beide Schritte bereits automatisch während der Installation vorgenommen!

Diese Schnittstelle ist in allen Editionen verfügbar.

gwhois-Schnittstelle

Die Software "gwhois" ist ein Programm zur Ermittlung des Besitzers von IP-Adressen (und auch Domains, letzteres ist aber für yalst irrelevant), einen Vorgang, der Whois-Abfrage genannt wird. Der Besucher-Monitor und auch einige Statistik-Module von yalst können das Ergebnis einer solchen Abfrage als zusätzliche Information anzeigen. Dazu wird das externe Programm "gwhois" aufgerufen, welches leistungsfähiger ist als der "normale" whois-Befehl (unter Linux/UNIX). Falls nicht installiert, kann dieses Tool über http://www.gwhois.de kostenlos bezogen werden. Sie finden es auch im tools-Verzeichnis Ihres Download-Archivs. Bitte beachten Sie, daß dieses Programm zur Verrichtung seiner Arbeit einige Netzwerkverbindungen aufbauen muß, insbesondere auf Port 43 (whois-Protokoll). Gegebenenfalls muß dazu Ihre Firewall-Konfiguration angepaßt werden. Da es sich um ein Perl-Skript handelt, ist ein Webspace-Paket mit Perl-Unterstützung erforderlich.
Zur Nutzung der gwhois-Schnittstelle muß der Pfad zum Programm "gwhois" in die Komfigurationsdatei yalst/data/config.ini eingetragen werden (Abschnitt "External"). Beispiel für ein Linux-System:

[External]
gwhois = "/usr/bin"

Wird "gwhois" von yalst-Setup bei der Installation in einem Standardpfad (/usr/bin, /usr/local/bin, ...) gefunden, wird dieser Eintrag bereits automatisch während der Installation vorgenommen!

Diese Schnittstelle ist in allen Editionen verfügbar. Ihr Umfang ist abhängig von der jeweiligen Edition.

Hinweise zur aspell- und gwhois-Schnittstelle

Zur Nutzung dieser Funktionen muß der Aufruf externer Programme seitens der PHP-Konfiguration erlaubt sein. Falls der Aufruf aus den Standard-Programmverzeichnissen wie z. B. /usr/bin aufgrund restriktiver PHP-Einstellungen nicht möglich sein sollte, können die Programmdateien ggf. in ein Verzeichnis innerhalb des Webspaces kopiert werden.

Bitte beachten Sie, daß wir Ihnen zu diesen beiden externen Programmen nur sehr begrenzten Support anbieten können, da wir diese Applikationen nicht selber entwickelt haben. Beachten Sie ggf. die jeweils beiliegenden Installationsanleitungen.

Geodaten-Schnittstelle

Mit Hilfe der Geodaten-Schnittsstelle können Land, Stadt und/oder Region eines jeweiligen Besuchers ermittelt werden (Besucher-Lokalisierung). Diese Daten werden immer durch eine HTTP-Anfrage ermittelt. Welche URL dazu verwendet werden soll, wird in der Datei yalst/data/config.ini (vgl. Abschnitt 6 dieser Installationsanleitung) festgelegt – in der Einstellung "geodata" im Abschnitt [External]. Hierbei kann es sich selbstverständlich auch um eine lokale Webadresse auf dem eigenen Server handeln, die ein Skript aufruft, welches die Geodaten aus einer lokal installierten Datenbank ermittelt.

Beispiel:
```
[External]
geodata = "http://www.example.com/geodata.php?ip=%i"
csource = "geodata"
```

Wichtig ist hierbei, daß es in dieser URL den Platzhalter %i gibt. Hier setzt yalst bei der Abfrage die IP-Adresse ein, zu der die Geodaten-Informationen ermittelt werden sollen. Über die optionale Einstellung "csource" kann angegeben werden, ob das Herkunftsland aus der yalst-Länderdatenbank (csource = "ip2co", Standardeinstellung) oder aus dieser Abfrage verwendet werden soll (csource = "geodata").

Die Antwort zu dieser Geodaten-Abfrage erwartet yalst im XML-Format. Hier ein Beispiel:

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>

<!DOCTYPE result [
<!ELEMENT result (country, region, city, latitude, longitude)>
<!ELEMENT country (#PCDATA)>
<!ELEMENT region (#PCDATA)>
<!ELEMENT city (#PCDATA)>
<!ELEMENT longitude (#PCDATA)>
<!ELEMENT latitude (#PCDATA)>
]>
```

```
<result>
<country>DE</country>
<region>12</region>
<city>Rostock</city>
<latitude>54.0833</latitude>
<longitude>12.1333</longitude>
</result>
```

Dieser Ausgabe entnimmt die Software folgende Informationen:

Ergebnisfeld	***Datentyp***	***Beschreibung***
country	char(2)	Ländercode nach ISO 3166 (z. B. "DE")
region	char(2)	Regionencode, für die USA und Kanada nach ISO 3166-2, für alle anderen Länder nach FIPS 10-4 (http://www.answers.com/topic/list-of-fips-region-codes)
city	varchar(50)	Name der Stadt
latitude	float	Breitengrad
longitude	float	Längengrad

Die Daten werden auch gespeichert, wenn nicht alle diese Informationen vorhanden sind.

Um Ihnen das Arbeiten mit dieser Schnittstelle zu erleichtern, haben wir ein Beispielskript für die Nutzung der kostenlosen Städtedatenbank "GeoLite City" des Geodaten-Anbieters "Maxmind" (http://www.maxmind.com/app/geolitecity) erstellt. Sie finden es unter dem Namen "geodata.php" im tools-Verzeichnis Ihres Download-Archivs. Zusätzlich zu diesem Skript benötigen Sie noch die GeoIP-PHP-API sowie die Datenbank (im Binärformat) von der Maxmind-Homepage. Diese Dateien – inklusive "geodata.php" – müssen auf Ihren Webserver kopiert werden, anschließend müssen Sie **config.ini** wie oben beschrieben anpassen.

Diese Schnittstelle ist ab der Professional-Edition verfügbar.

2.12 SSL-Unterstützung nachträglich installieren

Im Schritt 2 der Installation (vgl. Abschnitt 2.4 dieser Installationsanleitung) legen Sie u. a. fest, ob die SSL-Unterstützung von yalst (verschlüsselte Übertragung des Kunden- und Konfigurationsbereichs, yalst-Einbindung in https-Seiten, verschlüsselte Übertragung in Chats und der Chat-Historie, ...) aktiviert werden soll. Dazu muß die Domain, unter der yalst erreichbar ist, auch über einen https-Aufruf erreichbar sein (die Nutzung eines sogenannten SSL-Proxys, den einiger Provider anbieten, ist möglich).

Die SSL-Unterstützung kann auch nachträglich aktiviert werden. Passen Sie dazu in **config.ini** die Optionen "ssl", "ssl2" und "sslproxy" (vgl. Abschnitt 6 dieser Installationsanleitung) bitte nach Bedarf an.

2.13 Streaming-Server für Audio- und Video-Chats

Audio- und Video-Chats sind ab der Professional-Edition verfügbar.

Audio- und Videochats ermöglichen eine Sprach- und Bildverbindung zwischen Operator und Besucher. Sie lassen sich leider ohne eine Server-seitige Komponente (Streaming-Server) nicht realisieren. Das yalst-LiveSupportTool verwendet hierzu den Wowza Media Server Pro (www.wowzamedia.com), der in einer Version mit maximal zehn gleichzeitigen Verbindungen kostenfrei erhältlich ist. Client-seitig kommt ein Flash-Applet zum Einsatz,

damit sind angeschlossene Mikrophone und Kameras in der Regel problemlos verwendbar.

Für die Inbetriebnahme dieser Funktion bedeutet das, daß Sie einen Wowza-Server auf Ihrem Server installieren müssen. Dazu sind in der Regel sowohl ein eigener Server als auch Systemverwalterrechte ("root-Rechte") auf diesem System erforderlich.

> Alternativ können Sie als Nutzer einer yalst-Kauflösung einen Streaming-Dienst bei uns mieten. Eine entsprechende Bestellmöglichkeit finden Sie in unserem Kundenbereich (https://kunden.visisoft.de). Sie müssen dann Server-seitig nur noch unseren Streaming-Server in die config.ini-Datei (vgl. Abschnitt 6 dieser Anleitung) eintragen, die entsprechende Information erhalten Sie ebenfalls in unserem Kundenbereich.

Wenn Sie einen eigenen Streaming-Server nutzen möchten, installieren Sie den Wowza Media Server Pro bitte gemäß der dem Server beiliegenden Anleitung. Auf der Wowza-Homepage finden Sie Pakete für Linux (RPM- und DEB-Format), Windows, Mac OS X und ein tar-Archiv für sonstige Linux- und Unix-Distributionen. Bitte haben Sie Verständnis, daß wir für Installationsfragen bezüglich des Streaming-Servers nicht der richtige Ansprechpartner sind. Nutzen Sie bitte die umfangreichen Supportangebote (Dokumentation, E-Mail und Foren) der Firma Wowza Media.

Damit yalst den Streaming-Server nutzen kann, sind nur minimale Anpassungen erforderlich:

1. Legen Sie im conf-Verzeichnis des Servers ein Verzeichnis "videochat" an.
2. Kopieren Sie die Datei Application.xml aus dem conf-Verzeichnis nach "videochat".
3. Legen Sie im applications-Verzeichnis des Servers ebenfalls ein Verzeichnis "videochat" an.

Nun müssen Sie yalst noch mitteilen, daß dieser Streaming-Server verwendet werden soll. Tragen Sie dazu bitte in den Abschnitt [External] der Datei yalst/data/config.ini (vgl. Abschnitt 6) folgende Zeile ein:

```
[External]
audiovideo = "rtmp://www.example.com"
```

Ersetzen Sie "www.example.com" bitte durch die Domain Ihres Streaming-Servers.

Beachten Sie bitte die Performance-Tips, die Wowza Media Systems im Support-Forum unter http://www.wowzamedia.com/forums/showthread.php?t=1320 bereitstellt. Uns erscheinen insbesondere die Punkte 4+6 wichtig, als Puffergrößen sollte man die Werte 16000 oder gar 8000 verwenden.

Fortgeschrittene Optionen

In der config.ini-Datei können Sie neben "rtmp" auch "rtmpe", "rtmpt" oder "rtmps" als Streaming-Protokolle eintragen, sofern diese von Ihrem Server unterstützt werden. Auch die Angabe von Portnummern hinter der Domain ist möglich, Beispiel für Port 80:

```
audiovideo = "rtmp://www.example.com:80"
```

Desweiteren kann ein alternativer Streaming-Server angegeben werden:

```
audiovideo2 = "rtmp://www.example.com:81"
```

Auf diese Weise können Sie vor allem ein Ausweich-Protokoll und/oder einen Ausweich-Port festlegen für den Fall, daß auf Operator- oder Besucher-Seite Firewall-Restriktionen vorhanden sind. Für solche Problematiken empfehlen die Nutzung der Ports 80 (HTTP) oder 443 (HTTPS), ggf. auf einer anderen IP-Adresse, falls der gleiche Rechner auch als Webserver verwendet wird.

Der Audio-Video-Chat unterstützt im Vollbildmodus eine bandbreitenabhängige Anpassung der Videoqualität. Dazu sind Anpassungen in der Konfiguration des Wowza-Servers notwendig. Eine ausführliche Beschreibung hierzu finden Sie unter:

http://www.wowza.com/forums/content.php?118-Dynamic-Bandwidth-Detection-%28BWCheck%29#comments

3. Beschaffung und Einspielen des Lizenz-Keys

Bevor Sie die installierte Software benutzen können, müssen Sie Ihren Lizenz-Key einspielen. Die Lizenz-Key-Datei erhalten Sie im Visisoft-Kundenbereich (https://kunden.visisoft.de), dessen Zugangsdaten Ihnen per E-Mail mitgeteilt werden/wurden.

Der Lizenz-Key ist eine Textdatei. Diese kann von Ihrem PC nach Aufrufen von **index.php** im **/yalst/setup**-Verzeichnis hochgeladen und bei "2. Lizenz-Key einspielen" eingespielt werden.

Beispiel: Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,
lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/setup/index.php.

yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm

yalst ist eine Websoftware von Visisoft

Support-Kontakt
E-Mail: support@visisoft.de
Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)
[Diagnose-Mail an Support senden]

yalst
LiveSupportTool
SETUP

Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install

Administration aufrufen

In der Administration legen Sie alle relevanten Einstellungen fest (Design, Operatoren, Abteilungen, Alarmierungen, Kontaktformular, FAQs, uvm.). Dort können Sie auch die Einbindungscodes für Ihre Website erzeugen. Weitere Informationen zur Administration finden Sie in Abschnitt 5 der Installationsanleitung.

Achtung:
Mit diesem Installations- und Konfigurationsprogramm kann eine lauffähige yalst-Installation durch mißbräuchlichen Zugriff Dritter beschädigt oder zerstört werden! **Das /yalst/setup-Verzeichnis ist daher unbedingt vor unberechtigter Nutzung, z.B. durch ein Kennwort, zu schützen (s. Installationsanleitung)!**

1. Installation

Die Software wurde in der **Version 9.2-Beta1** vollständig installiert. **Sie nutzen eine Trial-Version (voller Funktionsumfang zeitlich begrenzt, unbegrenzt als Basic-Edition mit einem Operator nutzbar).** Wenn Sie eine Neuinstallation vornehmen möchten, löschen Sie bitte die Datei "complete" im /yalst/data-Verzeichnis Ihrer Installation, danach erscheint an dieser Stelle hier wieder der Installationsbutton. **Achtung:** Bei einer Neuinstallation gehen alle Einstellungen, Chats, Besucherdaten, usw. verloren! Für ein Update ist keine Neuinstallation erforderlich!

[Installationsvoraussetzungen erneut prüfen] (z.B. nach Änderungen an der Serverkonfiguration)

Trial-Version in reguläre Kauflösung umwandeln

2. Lizenz-Key einspielen

Es wurde bereits ein Lizenz-Key eingespielt.
Die Gültigkeit dieses Lizenz-Keys wird erst von yalst überprüft und nicht von diesem Setup-Programm.

Bei einer Trial-Version bekommen Sie Ihren Lizenz-Key nach deren Registrierung (über unsere Homepage oder während der Installation) per E-Mail.

Lizenz-Key-Datei: Datei auswählen Keine Datei ausgewählt
Key einspielen

3. Update einspielen

Zur Zeit sind die yalst-Skripte der Version 9.2-Beta1 auf Ihrem System installiert (auf aktuelle Version prüfen). Informationen über die aktuellste Version finden Sie unter http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/. Was von Version zu Version geändert wurde, ist im Changelog dokumentiert. Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.

Dateien aktualisieren

Dieser Schritt ist bei jedem Update notwendig. Er kann, wenn alle Verzeichnisse für den Webserver-Benutzer schreibbar sind, automatisch erfolgen (Online-Update).

Dateien online aktualisieren

Datenbank aktualisieren

Dieser Schritt ist erforderlich, wenn dieses in unserem Kundenbereich angegeben wurde. Eine entsprechende Update-Datei, die über dieses Formular eingespielt werden muß, wird in einem solchen Fall dort zum Download angeboten.

Update-Datei: Datei auswählen Keine Datei ausgewählt
Update einspielen

yalst-Changelog: http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/changelog.php

Copyright © 2004-2013 by Visisoft
Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

4. Einspielen von Updates

Informationen zur jeweils aktuellen yalst-Version finden Sie auf der yalst-Homepage im Internet: http://www.yalst.de

Eine Changelog-Seite erläutert die Änderungen von Version zu Version.

Das Update einer yalst-Kauflösung kann bis zu drei Schritte umfassen:

1. **Dateien**
   Laden Sie das aktuelle yalst-Softwarearchiv (ZIP- oder tar.gz-Format) aus dem Visisoft-Kundenbereich (https://kunden.visisoft.de) herunter und entpacken Sie dieses auf Ihrem Rechner.
   Ersetzen Sie auf Ihrem Live-Support-Server alle Dateien (PHP-Skripte, Bilder, CSS-Stylesheets usw.) in den Verzeichnissen

   /yalst
   /yalst/admin
   /yalst/admin/images
   /yalst/admin/include
   /yalst/admin/theme_switcher
   /yalst/data
   /yalst/flags
   /yalst/include
   /yalst/ioncube
   /yalst/jquery
   /yalst/jslibs
   /yalst/lib
   /yalst/mobile
   /yalst/setup
   /yalst/visitor_api

   die im Software-Archiv neuer (anhand des Datums) als Ihre derzeitigen Dateien sind (oder, die auf Ihrem Server noch gar nicht vorhanden sind).

   Der Schritt 1 ist bei jedem Update erforderlich.

   Dieser Schritt kann ab yalst 6.11 automatisch erfolgen (Online-Update). Eine entsprechende Schaltfläche finden Sie auf der Setup-Seite unter "3. Update einspielen".

2. **Datenbank**
   Falls sich im Rahmen des Updates die yalst-Datenbank-Strukturen geändert haben sollten (in der Regel bei Fall, wenn neue Funktionen oder Einstellmöglichkeiten hinzugekommen sind), müssen Sie aus dem Visisoft-Kundenbereich (s. o.) noch die zugehörige Update-Datei (Textdatei mit der Endung .yuf für "yalst update file") herunterladen und über die Update-Funktion des yalst-Setups (siehe Screenshot unten, "3. Update einspielen"), welches Sie bereits von der Installation her kennen, einspielen. Dadurch wird Ihre yalst-Datenbank auf den aktuellen Stand gebracht. Dieser Schritt ist nur erforderlich, falls dieses in den entsprechenden Update-Informationen (Fußnoten) des Kundenbereichs von Visisoft angegeben wurde.

   Es wird empfohlen, vor diesen Schritt ein Datenbank-Backup anzulegen!

3. **Lizenz-Key**
   Falls es sich um ein kostenpflichtiges Update handeln sollte, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key. Bitte warten Sie hierzu vor der Ausführung des ersten Schrittes bis Ihre Update-Bestellung abgeschlossen ist, damit Sie einen aktuellen Lizenz-Key besitzen. Dieser neue Lizenz-Key wird genau wie bei der Erstinstallation aus dem Visisoft-Kundenbereich heruntergeladen und über das yalst-Setup (vgl. Abschnitt 3) installiert.

   Mit der Ausstellung des neuen Lizenz-Keys im Rahmen eines Updates verliert Ihr alter Lizenz-Key seine Gültigkeit! Er darf nicht mehr verwendet und auch nicht weitergegeben werden!

Die Update-Dateien aus Schritt 2 können Sie über die Startseite des yalst-Setups einspielen. Diese erreichen Sie analog zur Installation und zum Einspielen des Lizenz-Keys nach Aufrufen von **index.php** im Verzeichnis **/yalst/setup** (vgl. Abbildung auf der folgenden Seite).

Beispiel: Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,
lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/setup/index.php.

yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm

yalst ist eine Websoftware von Visisoft

Support-Kontakt
E-Mail: support@visisoft.de
Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)
[Diagnose-Mail an Support senden]

yalst
LiveSupportTool
SETUP

Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install

Administration aufrufen

In der Administration legen Sie alle relevanten Einstellungen fest (Design, Operatoren, Abteilungen, Alarmierungen, Kontaktformular, FAQs, uvm.). Dort können Sie auch die Einbindungscodes für Ihre Website erzeugen. Weitere Informationen zur Administration finden Sie in Abschnitt 5 der Installationsanleitung.

Achtung:
Mit diesem Installations- und Konfigurationsprogramm kann eine lauffähige yalst-Installation durch mißbräuchlichen Zugriff Dritter beschädigt oder zerstört werden! **Das /yalst/setup-Verzeichnis ist daher unbedingt vor unberechtigter Nutzung, z.B. durch ein Kennwort, zu schützen (s. Installationsanleitung)!**

1. Installation

Die Software wurde in der **Version 9.2-Beta1** vollständig installiert. **Sie nutzen eine Trial-Version (voller Funktionsumfang zeitlich begrenzt, unbegrenzt als Basic-Edition mit einem Operator nutzbar).** Wenn Sie eine Neuinstallation vornehmen möchten, löschen Sie bitte die Datei "complete" im /yalst/data-Verzeichnis Ihrer Installation, danach erscheint an dieser Stelle hier wieder der Installationsbutton. **Achtung:** Bei einer Neuinstallation gehen alle Einstellungen, Chats, Besucherdaten, usw. verloren! Für ein Update ist keine Neuinstallation erforderlich!

[Installationsvoraussetzungen erneut prüfen] (z.B. nach Änderungen an der Serverkonfiguration)

Trial-Version in reguläre Kauflösung umwandeln

2. Lizenz-Key einspielen

Es wurde bereits ein Lizenz-Key eingespielt.
Die Gültigkeit dieses Lizenz-Keys wird erst von yalst überprüft und nicht von diesem Setup-Programm.

Bei einer Trial-Version bekommen Sie Ihren Lizenz-Key nach deren Registrierung (über unsere Homepage oder während der Installation) per E-Mail.

Lizenz-Key-Datei: Datei auswählen Keine Datei ausgewählt
Key einspielen

3. Update einspielen

Zur Zeit sind die yalst-Skripte der Version 9.2-Beta1 auf Ihrem System installiert (auf aktuelle Version prüfen). Informationen über die aktuellste Version finden Sie unter http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/. Was von Version zu Version geändert wurde, ist im Changelog dokumentiert. Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.

Dateien aktualisieren

Dieser Schritt ist bei jedem Update notwendig. Er kann, wenn alle Verzeichnisse für den Webserver-Benutzer schreibbar sind, automatisch erfolgen (Online-Update).

Dateien online aktualisieren

Datenbank aktualisieren

Dieser Schritt ist erforderlich, wenn dieses in unserem Kundenbereich angegeben wurde. Eine entsprechende Update-Datei, die über dieses Formular eingespielt werden muß, wird in einem solchen Fall dort zum Download angeboten.

Update-Datei: Datei auswählen Keine Datei ausgewählt
Update einspielen

yalst-Changelog: http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/changelog.php

Copyright © 2004-2013 by Visisoft
Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

Wichtige Hinweise:

Vor dem Einspielen von Updates müssen Sie eine vollständige Erst-Installation des yalst-LiveSupportTools durchgeführt haben!

Falls Sie Bilder oder CSS-Stylesheets, Sprachdateien (s. Abschnitt 2.9) oder die engines.ini (s. Abschnitt 2.10) an Ihre Bedürfnisse angepaßt haben, können diese Änderungen bei einem Update verloren gehen. Sichern Sie daher zuvor Ihre Modifikationen, damit diese nach dem Update wieder einfließen können.

Informationen zur Aktualisierung der Länderdatenbank (zur Anzeige der Besucher-herkunft) finden Sie in Abschnitt 7.3 dieser Installationsanleitung.

Über diese Update-Funktion können auch andere Modifikationen an Ihrer yalst-Datenbank vorgenommen werden, wie sie z. B. zur Einrichtung der aspell-Schnittstelle (vgl. Abschnitt 2.11 dieser Installationsanleitung) erforderlich sind. Auf die entsprechenden Update-Dateien wird ggf. hingewiesen.

5. Die yalst-Administration

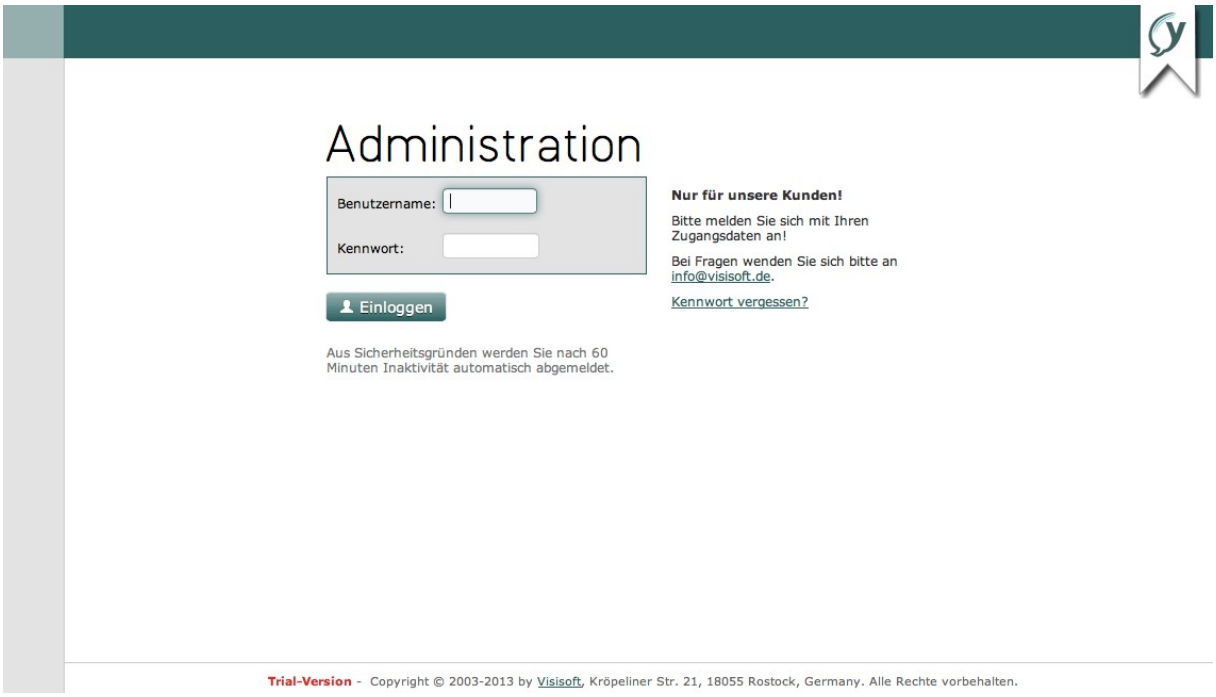
Die Administration dient zur Konfiguration und Verwaltung der Software. Sie bietet Zugriff auf zahlreiche Statistiken sowie die Chat-Historie und ist Ihr erster Anlaufpunkt vor Benutzung des yalst-LiveSupportTools.

5.1 Administration als normaler Benutzer

Die Administration können Sie im Verzeichnis **/yalst/admin** unter der Domain erreichen, auf der Sie den yalst LiveSupportTool installiert haben.

Beispiel:
Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,
lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/admin/index.php.

Sie erhalten folgenden Login-Screen:


Administration
Benutzername:
Kennwort:
Einloggen
Aus Sicherheitsgründen werden Sie nach 60 Minuten Inaktivität automatisch abgemeldet.
Nur für unsere Kunden!
Bitte melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an!
Bei Fragen wenden Sie sich bitte an info@visisoft.de.
Kennwort vergessen?
Trial-Version - Copyright © 2003-2013 by Visisoft, Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany. Alle Rechte vorbehalten.

Je nachdem, ob die Domain für den SSL-Betrieb eingerichtet ist und Sie die entsprechende Option bei der Installation des yalst-LiveSupportTools gewählt haben, läuft die Administration entweder SSL-verschlüsselt oder nicht.

Das Aussehen der Administration kann entsprechend angepaßt werden, in dem Sie die Bilder tauschen und die Farben entsprechend anpassen (siehe Abschnitt 6, "Installationseinstellungen nachträglich ändern"). Weitere Anpassungsmöglichkeiten bestehen über die Stylesheet-Datei "admin.css" im Verzeichnis yalst/admin.

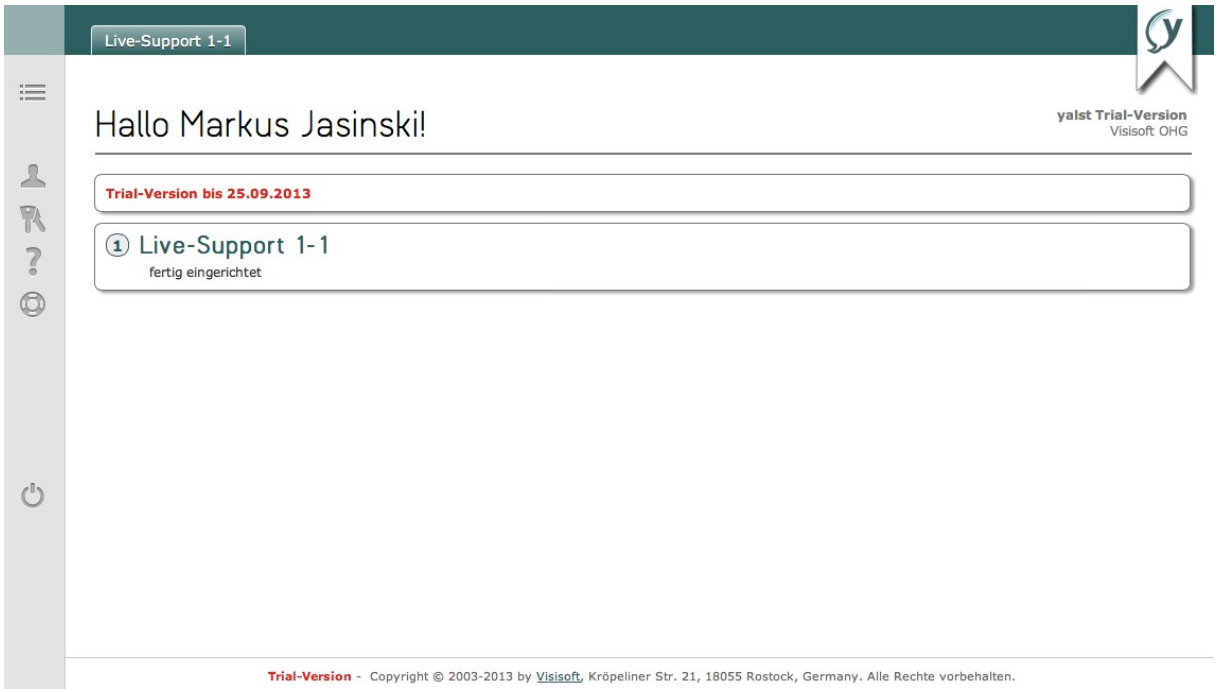
Zum Einloggen benutzen Sie bei einer **Einzellizenz** bitte den Benutzernamen **ls00001** (kleines L am Anfang, 4 Nullen in der Mitte!) und das bei der Installation des yalst-LiveSupportTools im Schritt 2 eingerichtete **Kennwort**. In Mehrlizenz-Versionen legt der Administrator Benutzernamen und Kennwort für die einzelnen Nutzer fest (s. Abschnitt 5.2 dieser Installationsanleitung).

Bei Einzellizenzen wird während der Installation automatisch ein Benutzer angelegt, bei Mehrlizenz-Versionen gehört dieses zu den Aufgaben des Administators.

Nach dem Einloggen haben Sie folgende Möglichkeiten (von oben nach unten in der grauen Leiste am linken Rand):

1. Übersichtsseite mit Anzeige des LiveSupport-Zugangs mit Link zur Konfiguration des Zugangs (siehe unten)
2. Anzeige der eigenen Daten (aus Installation)
3. Kennwortänderung (Zugang zur Administration)
4. Hilfe/FAQs aufrufen (grundsätzliche FAQs zur yalst-Konfiguration und -Betrieb)
5. Supportformular (um den Support zu kontaktieren)

6. Logout


Live-Support 1-1
Hallo Markus Jasinski!
yalst Trial-Version
Visisoft OHG
Trial-Version bis 25.09.2013
Live-Support 1-1
fertig eingerichtet
Trial-Version - Copyright © 2003-2013 by Visisoft, Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany. Alle Rechte vorbehalten.

Wenn Sie auf der Übersichtsseite den Link zu Ihrem yalst-LiveSupport wählen, gelangen zu den Seiten für die Konfiguration, Einbindung, Chat-Historie und Statistiken für Ihren yalst-Zugang.

Ein Wizard führt Sie beim ersten Aufruf Ihres Zugangs durch die wichtigsten Einstellungen, um die Software in Betrieb zu nehmen. Wir empfehlen diesen nicht zu überspringen. Alle anderen Features dieser vielseitigen Software können Sie nach und nach konfigurieren und nutzen, eine Nichtkonfiguration stört den Betrieb von yalst nicht.

Einzelheiten zu den Konfigurationseinstellungen finden Sie im **Benutzerhandbuch** zum yalst-LiveSupportTool.

In Abhängigkeit von Ihrer yalst-Edition können in der Administration eine Reihe von Konfigurationsmöglichkeiten deaktiviert sein.

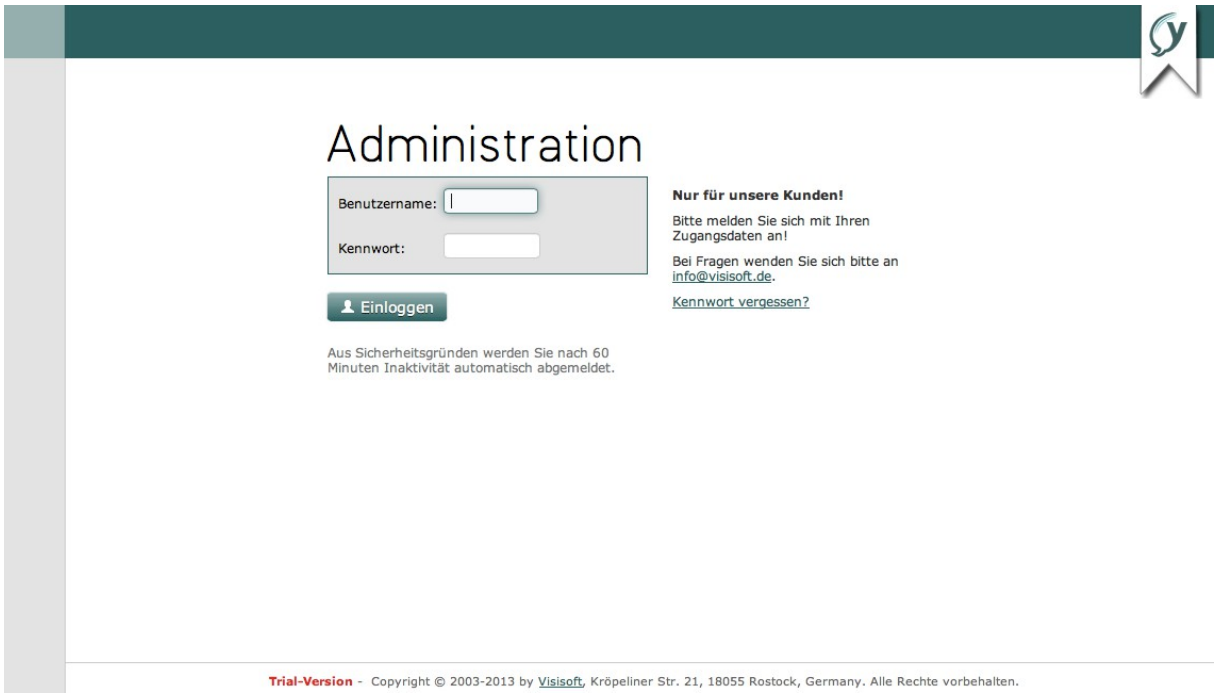
5.2 Administration als Administrator

Der Administrationsbenutzer ist nur bei Mehrlizenz-Versionen von Bedeutung (steht aber auch bei Einzellizenzen zur Verfügung).

Die Administration können Sie im Verzeichnis **/yalst/admin** unter der Domain erreichen, auf der Sie das yalst-LiveSupportTool installiert haben.

Beispiel:
Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,
lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/admin/index.php.

Sie erhalten folgenden Login-Screen:


Administration
Benutzername:
Kennwort:
Einloggen
Aus Sicherheitsgründen werden Sie nach 60 Minuten Inaktivität automatisch abgemeldet.
Nur für unsere Kunden!
Bitte melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an!
Bei Fragen wenden Sie sich bitte an info@visisoft.de.
Kennwort vergessen?
Trial-Version - Copyright © 2003-2013 by Visisoft, Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany. Alle Rechte vorbehalten.

Je nachdem, ob die Domain für den SSL-Betrieb eingerichtet ist und Sie die entsprechende Option bei der Installation des yalst-LiveSupportTools gewählt haben, läuft die yalst-Administration entweder SSL-verschlüsselt oder nicht.

Das Aussehen der Administration kann entsprechend angepasst werden, in dem Sie die Bilder tauschen und die Farben entsprechend anpassen (siehe Abschnitt 6, "Installationseinstellungen nachträglich ändern"). Weitere Anpassungsmöglichkeiten bestehen über die Stylesheet-Datei "admin.css" im Verzeichnis yalst/admin. Außerdem wird die E-Mail-Adresse als Ansprechpartner für Fragen angegeben, die Sie bei der Installation eingegeben haben.

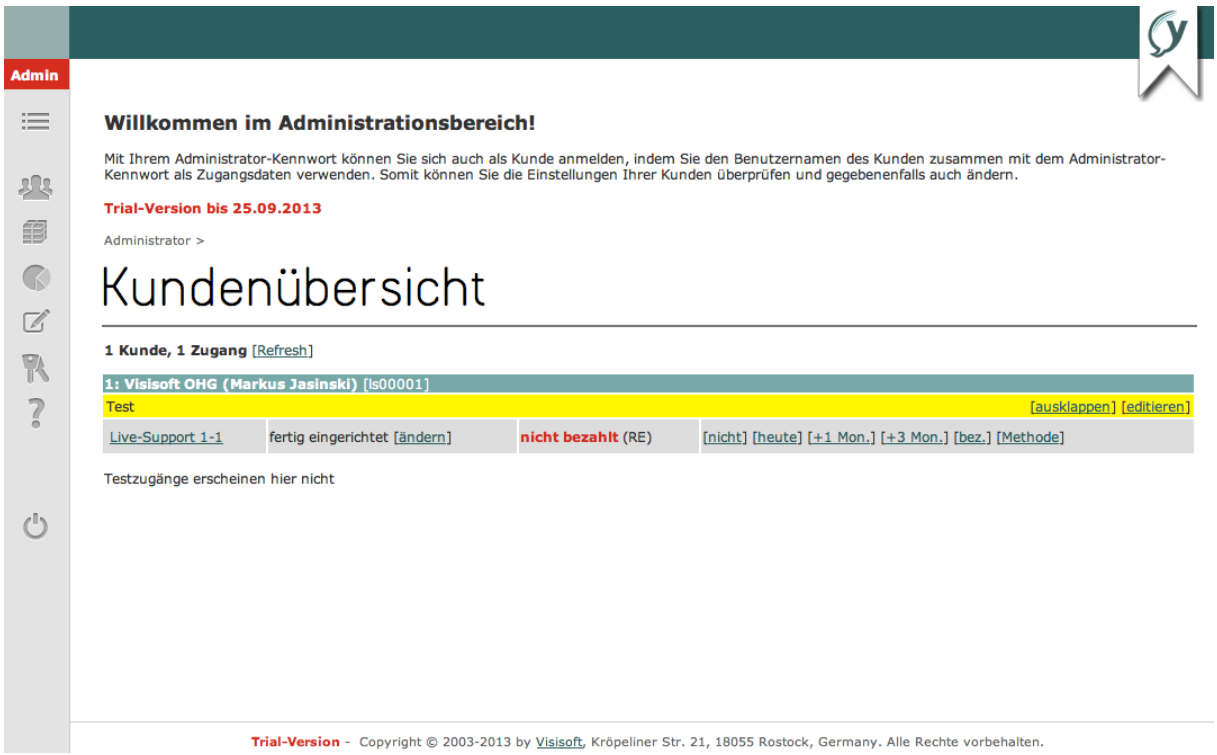
Zum Einloggen benutzen Sie bitte den Benutzernamen **admin** und das bei der Installation des yalst-LiveSupportTools aus Schritt 2 eingerichtete **Kennwort**.

Nach dem Einloggen haben Sie folgende Möglichkeiten (von unten nach unten in der grauen Leiste am linken Rand, s. a. Screenshot unten):

1. Anzeige der Übersicht der zahlenden Kunden mit Bezahlstatus
2. Kunden mit Kundendaten und Kennwörtern anlegen
3. Zuweisung von Live-Support-Zugängen zu den einzelnen Kunden, Test- und Vollzugänge vergeben, löschen und umwandeln
4. Anzeige einer Gesamtstatistik (Anzahl der Chats, Operatoren, Seitenaufrufe usw.)
5. Einrichtung von Mitteilungen, die in der Administration und auf allen Operator-Konsolen erscheint, z. B. zur Ankündigung von Wartungsarbeiten des Servers
6. Kennwortänderung (Änderung des admin-Kennwortes)
7. Hilfe/FAQs aufrufen (grundsätzliche FAQs zur yalst-Konfiguration und zum Betrieb)

8. Logout

Die Administration ist komplett formularbasiert und intuitiv bedienbar, allerdings sollten Sie beim Anlegen eines yalst-Zugangs darauf achten, zuerst den Kunden mit seinen Daten anzulegen und ihm dann das entsprechende Produkt (Testzugang, Vollzugang) zuzuweisen.


Admin
Willkommen im Administrationsbereich!
Mit Ihrem Administrator-Kennwort können Sie sich auch als Kunde anmelden, indem Sie den Benutzernamen des Kunden zusammen mit dem Administrator-Kennwort als Zugangsdaten verwenden. Somit können Sie die Einstellungen Ihrer Kunden überprüfen und gegebenenfalls auch ändern.
Trial-Version bis 25.09.2013
Administrator >
Kundenübersicht
1 Kunde, 1 Zugang [Refresh]
1: Visisoft OHG (Markus Jasinski) [ls00001]
Test
[ausklappen] [editieren]
Live-Support 1-1
fertig eingerichtet [ändern]
nicht bezahlt (RE)
[nicht] [heute] [+1 Mon.] [+3 Mon.] [bez.] [Methode]
Testzugänge erscheinen hier nicht
Trial-Version - Copyright © 2003-2013 by Visisoft, Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany. Alle Rechte vorbehalten.

Mit Hilfe des Administrator-Benutzers können Sie Ihre vorhanden Lizenzen in Form von Zugängen auf einzelne Kunden verteilen. Dazu müssen Sie mindestens einen Kunden anlegen, auch wenn Sie alle Lizenzen selber verwenden. Sie können jederzeit weitere Lizenzen über den Visisoft-Kundenbereich (https://kunden.visisoft.de) dazubestellen.

Die Konfiguration der einzelnen Zugänge erfolgt als normaler Benutzer (s. Abschnitt 5.1 dieser Installationsanleitung). Die Zugangsdaten für die Benutzer ergeben sich aus der Kundennummer und dem Kennwort, welches Sie für den betreffenden Kunden festgelegt haben. Ein Kunde mit der Kundennummer 1 hat den Benutzernamen **ls00001** (kleines L vorne, 4 Nullen in der Mitte), mit der Kundennummer 2 **ls00002** und mit der Kundennummer 10 **ls00010**.

5.3 System- und Lizenzinformationen abrufen

Wenn Sie sich in der Administration mit dem Benutzernamen **sysinfo** anmelden (mit dem bei der Installation festgelegtem Kennwort), werden Ihnen eine Reihe wichtiger System- und Lizenzdaten angezeigt (Einstellungen aus config.ini, Lizenzzahl, Produkt-Key, ...). Bei Supportanfragen kann es zur genauen Klärung eines eventuellen Problems erforderlich sein, daß unser Produktsupport einen Screenshot dieser Informationsseite benötigt.

6. Installationseinstellungen nachträglich ändern

Das yalst-Installationsprogramm schreibt alle Konfigurationsdaten in eine Datei **/yalst/data/config.ini**. Es handelt sich um eine Textdatei im ASCII-Format, die mit jedem Texteditor, der ASCII-Dateien erzeugt, geändert werden kann. Somit können Einstellungen ohne Neuinstallation nachträglich modifiziert werden. Einige Optionen (z. B. Farben der yalst-Administration) können nur über diese Datei geändert werden.

Eine typische **config.ini** sieht nach einer Standard-Installation etwa so aus:

```
; config.ini
; ----------
; Hauptkonfigurationsdatei

; bitte nehmen Sie hier nur Änderungen vor, wenn Sie genau wissen, was Sie tun!
; Sie gefährden ansonsten die Lauffähigkeit Ihrer yalst-Installation!

; Domain-Einstellungen
[Domain]
domain = "www.example.com"
ssl = false
ssl2 = false
; Datenbank-Einstellungen
[MySQL]
database = "dbyalst"
user = "yalst"
pass = "dbpassword"
; Administrator-Einstellungen
[Admin]
l_org = "Visisoft"
l_name = "Dr. Markus Jasinski"
product_key = "AAHJK12345TTGHH22000"
mail = "info@visisoft.de"
sysmail = "daemon@visisoft.de"
; externe Programme
[External]
aspell = "/usr/bin"
gwhois = "/usr/bin"
; Design-Einstellungen
[Design]
color1 = "#e3e3e3"
color2 = "#2c6060"
linkcolor = "#2c6060"
vlinkcolor = "#78a0a0"
title = "Live-Support - Administration - "
```

Dokumentation aller vorhandenen Optionen

In der **config.ini**-Datei finden Sie zunächst im wesentlichen die Einstellungen wieder, welche Sie bei der Installation eingeben mußten. Es gibt aber eine ganze Reihe weiterer (optionaler) Konfigurationsparameter, die wir in der folgenden Tabelle für Sie zusammengestellt haben. Diese Einstellungen können Sie mit einem Texteditor zusätzlich eintragen (ansonsten gelten die unten angegebenen Standardwerte). Beachten Sie bitte, daß die Datei aus fünf Abschnitten besteht und Kommentarzeilen mit einem Semikolon beginnen müssen, Leerzeilen sind zulässig. Hier die fünf Abschnitte:

- [Domain] Domain-Einstellungen
- [MySQL] Datenbank-Einstellungen
- [Admin] Administrator-Einstellungen (Abschnitt mit den meisten Optionen)
- [External] externe Programme und Datenbanken (vgl. Abschnitt 2.11)
- [Design] Design-Einstellungen (für die yalst-Administration)

Einstellung	*Abschnitt*		*Beschreibung und Beispiel*
Domain	[Domain]	*	Domain Ihrer yalst-Installation, wird von yalst-Setup automatisch ermittelt; Beispiel: `domain = "www.example.com"`
ssl	[Domain]		legt fest, ob die yalst-Administration SSL-verschlüsselt laufen soll (true) oder nicht (false); Beispiel: `ssl = false` die Einstellung "true" setzt voraus, daß die oben festgelegte Domain auch per "https" zu erreichen ist oder ein SSL-Proxy (s. u.) verwendet wird
ssl2	[Domain]		legt fest, Besucher- und Operator-Seite SSL-verschlüsselt laufen können sollen (true) oder nicht (false); Beispiel: `ssl2 = true` die Einstellung "true" setzt voraus, daß die oben festgelegte Domain auch per "https" zu erreichen ist oder ein SSL-Proxy (s. u.) verwendet wird; "ssl" und "ssl2" sollten nur in begründeten Ausnahmefällen verschiedene Werte bekommen
sslproxy	[Domain]		nur relevant, wenn mindestens eine der beiden obigen Optionen aktiviert wurde; falls Ihre Domain nicht für den direkten SSL-Betrieb konfiguriert ist, Ihr Provider Ihnen aber einen sogenannten SSL-Proxy anbietet, können Sie dessen URL hier eintragen; Beispiel: `sslproxy = "https://ssl.providerdomain.de/www.example.com/"`
sslheader	[Domain]		Server-Header, an dem das System erkennen kann, dass eine HTTPS-Verbindung besteht (wichtig z.B. beim Betrieb hinter Load-Balancern, darf bei HTTP-Verbindungen nicht gesetzt sein); Beispiel: `sslheader = "HTTPS"`
database	[MySQL]	*	Name der Datenbank, die für yalst verwendet wird; Beispiel: `database = "dbyalst"` wenn diese Einstellung geändert wird, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key (s. Abschnitt 3)
user	[MySQL]	*	Benutzername für den Zugriff auf die yalst-Datenbank; Beispiel: `user = "rdyalst"`
pass	[MySQL]	*	Kennwort für den Zugriff auf die yalst-Datenbank; Beispiel: `pass = "rdrdrd"`
host	[MySQL]		(IP-)Adresse des Servers mit der yalst-Datenbank; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert "localhost"; Beispiel: `host = "dbserver.example.com"` wenn diese Einstellung geändert wird, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key (s. Abschnitt 3)

monitor	[MySQL]		legt bei Mehrlizenz-Versionen fest, ob für alle yalst-Zugänge dieselbe (Standardeinstellung) oder für jeden Zugang eine eigene Besucherdatenbank-Tabelle verwendet wird; es kann auch konfiguriert werden, daß nur für eine Liste bestimmter Zugänge eine eigene Tabelle verwendet wird; Beispiel für komplett separate Tabellen:
			`monitor = "all"`
			Beispiel für eigene Tabelle bei bestimmten Zugängen:
			`monitor = "1-1,1-2"`
			nur bei der Einstellung monitor = "all" wird beim Anlegen des Zugangs auch eine neue Besucherdatenbank-Tabelle angelegt, ansonsten muß diese manuell durch Kopieren der Struktur der Tabelle "monitor" erzeugt werden; für das zuletzt genannte Beispiel müssen die neuen Tabellen den Namen "mon_1_1" und "mon_1_2" bekommen

charset	[MySQL]		Zeichensatz, mit yalst Anfragen an MySQL senden soll;

Einstellung	*Abschnitt*		*Beschreibung und Beispiel*
			außerdem gibt die Anweisung den Zeichensatz an, den der Server zum Zurücksenden der Ergebnisse verwenden soll: standardmäßig werden keine Angaben gemacht; Beispiel: `charset = "latin1"`
singlesite	[MySQL]		bei Nutzung einer Einzellizenz-Version können Sie durch Setzen dieser Option einige Datenbankabfragen beschleunigen (Standardwert: false): `singlesite = true` Achtung: falls sich Daten aus einer Mehrlizenz-Nutzung in der Datenbank befinden und diese Option gesetzt ist, liefern einige Statistiken falsche Ergebnisse
l_org	[Admin]		Firma/Organisation des Lizenznehmers; Beispiel: `l_org = "Visisoft"`
l_name	[Admin]		Name des Lizenznehmers; Beispiel: `l_name = "Markus Jasinski"`
product_key	[Admin]	*	Ihr Produkt-Key (20-stellige Zeichenkette); wird ohne Trennzeichen angegeben; Beispiel: `product_key = "AAHJK12345TTGHH22000"` wenn diese Einstellung geändert wird, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key (s. Abschnitt 3)
mail	[Admin]	*	Kontakt-Adresse für die yalst-Administration; Ansprechpartner, wenn mehrere yalst-Instanzen mit eigenen Kunden betrieben werden; Beispiel: `mail = "info@visisoft.de"`
sysmail	[Admin]	*	mit diesem E-Mail-Absender verschickt yalst Systemnachrichten per E-Mail, z. B. Gesprächsmitschriften an den Webseiten-Betreiber; Beispiel: `sysmail = "daemon@visisoft.de"`
filetransfer	[Admin]		Obergrenze für einzelne Dateiübertragungen (1 bis 10 MB) während eines Chats; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 1 MB; Beispiel für 2 MB: `filetransfer = 2`
clickpaths	[Admin]		Speicherdauer von Klickpfaden in Tagen (10 bis 6000 Tage); wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 60 Tagen; Beispiel für 90 Tage: `clickpaths = 90`
externals	[Admin]		Speicherdauer von externen Zugriffen (Auktionen und E-Mails) in Tagen (60 bis 6000 Tage); wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 300 Tagen; Beispiel für 100 Tage: `externals = 100`
messages	[Admin]		Speicherdauer von Operator-Mitteilungen in Tagen (60 bis 6000 Tage); wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 90 Tagen; Beispiel für 365 Tage: `externals = 365`
pingtime	[Admin]		Interval (1000 bis 60000 ms), in welchem geprüft wird, ob ein Besucher noch auf der aktuellen Seite ist bzw. ob eine entsprechende Besucher-Aktion (aktiver Chat, Mitteilung, ...) ausgeführt werden muß; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 9000 ms; Beispiel für 4500 ms (4,5 s): `pingtime = 4500`
label	[Admin]		Standard-Copyrightzeile(n) für Operator-Fenster bei Whitelabel-Versionen; HTML erlaubt; bitte nicht mehr als zwei Zeilen; der Platzhalter %v wird durch die yalst-Versionsnummer ersetzt; Beispiel: `label = "Live-Support Version %v"`

Einstellung	*Abschnitt*		*Beschreibung und Beispiel*
label2	[Admin]		Standard-Copyrightzeile für Besucher-Fenster bei Whitelabel-Versionen; HTML erlaubt; bitte maximal eine halbe yalst-Fensterzeile; Beispiel: `label2 = "powered by XYZ"`
minterval_o	[Admin]		Minimalwert (1 bis 10 s) für die Administrationseinstellung "Refresh Operator-Konsole"; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 10 s; Beispiel für 5 s: `minterval_o = 5`
minterval_b	[Admin]		Minimalwert (1 bis 10 s) für die Administrationsseinstellung "Refresh Operator-Chat"; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 5 s; Beispiel für 3 s: `minterval_b = 3`
minterval_c	[Admin]		Minimalwert (1 bis 10 s) für die Administrationseinstellung "Refresh Kunden-Chat"; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 5 s; Beispiel für 6 s: `minterval_c = 6`
chattimeout	[Admin]		Zeit in Sekunden (60 bis 600) nach der ein laufender Chat automatisch beendet wird, wenn es Verbindungsprobleme bei einer Gesprächspartei gibt; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 60 s; Beispiel für 2 Minuten: `chattimeout = 120`
maintenance	[Admin]		versetzt yalst in einen Wartungsmodus, die Administration gibt nur noch eine Wartungsmeldung aus, sonst geht nichts mehr `maintenance = true`
visitorcleanup	[Admin]		Löschen von Besuchereinträgen, deren letzter Besuch mehr als x Tage zurückliegt (60 bis 6000 Tage); standardmäßig ist diese Option nicht gesetzt, d. h., es werden keine Daten gelöscht; Beispiel für 365 Tage: `visitorcleanup = 365`
noipcheck	[Admin]		legt fest, ob bei einem Wechsel der IP-Adresse während des Arbeitens in der yalst-Administration der Benutzer abgemeldet wird (Standard, wenn Option nicht gesetzt) oder nicht (sicherheitsrelevante Einstellung, nur bei häufigen IP-Wechseln setzen!); wird die Option auf "all" gesetzt, erfolgt generell keine Abmeldung bei IP-Wechseln; alternativ kann dies wie im folgenden Beispiel auf einen oder mehrere Benutzer beschränkt werden: `noipcheck = "ls00001,ls00002"`
nodnscheck	[Admin]		DNS-Prüfung für konfigurierte Bilder, Logos, Sound-Dateien usw. ausschalten (Standard: eingeschaltet); Beispiel: `nodnscheck = true`
charset	[Admin]		Zeichensatz, in dem alle yalst-Seiten ausgegeben werden (Standardwert "iso-8859-1"); Beispiel: `charset = "iso-8859-15"`
showspecs	[Admin]		Produktdetails auf der Übersichtsseite der yalst-Administration anzeigen (standardmäßig ausgeschaltet); Beispiel: `showspecs = true`
cobrowsing_ domain	[Admin]		Cobrowsing ist nur auf der angegebenen Domain gestattet (Standard: überall gestattet); Beispiel: `cobrowsing_domain = "www.example.com"`
cobrowsing_ proxy	[Admin]		falls kein direkter Internetzugriff besteht (z.B. bei internen Testsystemen), kann ein Proxy verwendet werden; Beispiel: `cobrowsing_proxy = "192.168.2.3:8080"`

Einstellung	*Abschnitt*		*Beschreibung und Beispiel*
autostatus	[Admin]		Chatbutton-Status automatisch ohne Neuladen der Webseite mit der Button-Einbindung aktualisieren (erzeugt eine höhere Datenbank-Last und ist standardmäßig deaktiviert); Beispiel: `autostatus = true`
nodesktopapps	[Admin]		wenn diese Einstellung vorhanden ist, werden die yalst-Desktop-Apps nicht zum Download über die Administration angeboten; Beispiel: `nodesktopapps = true`
aspell	[External]		Pfad zum Programm "aspell" (wird zur Rechtschreibkontrolle für Chat-Beiträge der Operatoren verwendet); Beispiel: `aspell = "/usr/bin"`
gwhois	[External]		Pfad zum Programm "gwhois" (wird benutzt, um Registrierdaten zu IP-Adressen der Besucher zu ermitteln); Beispiel: `gwhois = "/usr/local/bin"`
geodata	[External]		legt fest, aus welcher Quelle (URL) die Daten zur Besucher-Lokalisierung bezogen werden sollen (vgl. Abschnitt 2.11); %i ist hierbei ein Platzhalter für die IP-Adresse des Besuchers; Beispiel: `geodata = "http://www.example.com/lookup.php?ip=%i"`
csource	[External]		legt fest, ob bei konfigurierter Besucher-Lokalisierung das Land aus der mietgelieferten Länderdatenbank (Wert "ip2co", Standardeinstellung) oder über die Schnittstelle zur Besucher-Lokalisierung ermittelt werden soll (Wert "geodata"); Beispiel: `csource = "geodata"`
audiovideo	[External]		Adresse des Streaming-Servers, der für Audio-/Video-Chats verwendet werden soll (vgl. Abschnitt 2.13); Beispiel: `audiovideo = "rtmp://www.example.com"`
audiovideo2	[External]		Alternativer Streaming-Server für Audio-/Video-Chats; kann auch genutzt werden, um auf einen alternativen Port/ein alternatives Protokoll auszuweichen; Beispiel: `audiovideo2 = "rtmp://backup.example.com"`
color1	[Design]	*	Hauptfarbe der yalst-Administration (standardmäßig ein Grau, u.a. für große Hintergrundflächen); HTML-Farbschreibweise; Beispiel: `color1 = "#E3E3E3"`
color2	[Design]	*	Nebenfarbe 1 der yalst-Administration (standardmäßig ein dunkles Grün); HTML-Farbschreibweise; Beispiel: `color2 = "#2C6060"`
color3	[Design]		Nebenfarbe 2 der yalst-Administration (standardmäßig ein helles Grün); HTML-Farbschreibweise; Beispiel: color3 = ""
title	[Design]	*	Titelzeile (erster Teil, der zweite Teil ist dynamisch) der yalst-Administration; Beispiel: `title = "Live-Support – Administration - "`

*Einstellung muß in **config.ini** konfiguriert sein, bei allen anderen Optionen wird der Standardwert verwendet, falls es in dieser Datei keinen entsprechenden Eintrag gibt

Übersicht weiterer Konfigurationsdateien

Das yalst-LiveSupportTool greift neben der config.ini-Datei zur Zeit auf folgende weitere Konfigurationsdateien zurück (alle im Verzeichnis **/yalst/data**):

***lang*.ini**	Sprachdateien (s. Abschnitt 2.9 dieser Installationsanleitung)
engines.ini	Suchmaschinen-Erkennung (Einzelheiten hierzu in der Datei)
provider.ini	Provider-Datenbank für einige Statistiken (ergänzbar)
cobrowse.conf	Cobrowsing-Konfiguration (Einzelheiten hierzu in der Datei)

7. Troubleshooting

7.1 Support

Für unsere Kauflösungen bieten wir Ihnen kostenlosen Basis-Support bis 90 Tage nach dem Kauf. Abgelaufene Trial-Versionen, die als Basic-Edition mit einem Operator weitergenutzt werden können, sind hier nicht eingeschlossen.

Unser Basis-Support unterstützt Sie bestmöglich in allen Fragen rund um yalst - bei der Installation, Konfiguration, Einbindung und Benutzung. Unser Support-Team können Sie z.B. über diese Seite kontaktieren:

http://www.yalst.de/support.php

Per E-Mail erreichen Sie unseren Support unter der Adresse support@visisoft.de.

Damit wir Sie optimal unterstützen können, geben Sie bitte bei allen Support-Anfragen Ihre **Kundennummer** an!

Bitte haben Sie Verständnis, daß wir u.a. folgende Dinge nicht kostenfrei für Sie erledigen können:

- komplette Installation einer Kauflösung auf Ihrem Webspace
- Installationssupport ab der Zweitinstallation (z.B. bei Provider- oder Serverwechsel)
- Einspielen eines Updates auf Ihrem Webspace
- Installation/Konfiguration externer Schnittstellen-Programme
- Spezial-Einbindungen, z.B. mit Variablen-Übergabe aus Ihrem Shop-System
- ausführliche telefonische Einweisung in das Live-Support-System
- Erstellung eines individuellen Themes für Ihr yalst

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot, für alle Arbeiten, die über den Basis-Support hinausgehen.

Wir werden Ihre Support-Anfragen schnellstmöglich beantworten. Dazu haben wir drei Bitten:

1. Lesen Sie diese Installationsanleitung, möglicherweise finden Sie hier eine Lösung.
2. Beschreiben Sie Ihr Problem so ausführlich wie möglich und zitieren Sie Fehlermeldungen bitte wörtlich.
3. Nennen Sie uns Ihre Kundennummer, damit wir Ihre Anfrage zuordnen können.

Wartungsverträge und Enterprise-Leistungen

Ab der Professional-Edition haben Sie die Möglichkeit einen **Wartungsvertrag** abzuschliessen. Dieser bietet Ihnen Support und kostenfreie Updates während der Vertragslaufzeit.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen weitere **Enterprise-Leistungen** wie z.B. Online-Schulungen an.

Weitere Informationen finden Sie unter http://www.yalst.de/enterprise-leistungen.php.

7.2 Datenbank einrichten

Ein mögliches Problem bei der yalst-Installation ist, daß yalst ziemlich umfangreiche Datenbankstrukturen (**MySQL**) benötigt, die während der Installation erzeugt werden müssen. Die Strukturen sind so "groß", weil yalst auf eine Länderdatenbank zurückgreift, die es ermöglicht, anhand einer IP-Adresse eines Webseiten-Besuchers auf sein Herkunftsland zu schließen. Hierzu sind rund 80.000 Datenbankeinträge nötig, die alle im Rahmen der Installation erzeugt werden müssen. Um nicht an eventuelle **PHP**-Skriptlaufzeit-Begrenzungen zu stoßen (das Installationsprogramm besteht aus **PHP**-Skripten), werden die Strukturen in mehreren Schritten erzeugt.

Trotzdem kann es in seltenen Fällen - gerade auf gemietetem Webspace (bei einem eigenen Server haben Sie i. d. R. die volle Kontrolle) zu der Schwierigkeit kommen, daß die Installation trotz Unterteilung in mehrere Schritte wegen sehr restriktiver Laufzeitbeschränkungen oder anderen Ressourcen-Problemen nicht funktioniert.

Hierfür gibt es mehrere Lösungsansätze.

Wenn Sie Zugriff auf das externe **mysql**-Programm haben, aber das Installationsprogramm wegen Skriptlaufzeit-Begrenzungen abbricht, können Sie im Schritt 2 der Installation das Kästchen "Datenimport für Länderdatenbank überspringen" ankreuzen. Dann werden die restlichen Strukturen so schnell erzeugt, daß keine Probleme zu erwarten sind. Allerdings werden Ihnen dann auch die Herkunftsländer der Besucher nicht angezeigt. Sie können die Länderdatensätze jedoch jederzeit nachträglich in die Datenbank einfügen. Hierzu liefern wir Ihnen die benötigten Datensätze separat in der Datei

/sql/ip2co.sql

im Download-Archiv.

Zum Einfügen können Sie entweder das webbasierte Programm **phpMyAdmin** (http://www.phpmyadmin.net) verwenden oder, falls Sie über einen Shell-Zugang zu Ihrem Webspace verfügen, das **mysql**-Programm (die Datei **ip2co.sql** muß aus dem Download-Archiv auf Ihren Webserver überspielt werden, sie liegt zusätzlich auch gepackt vor, um eine schnellere Übertragung zu ermöglichen) benutzen:

mysql -u XXX -p YYY < ip2co.sql

XXX: Name des Datenbankbenutzers einfügen

YYY: Name der Datenbank einfügen

Bei **phpMyAdmin** können Sie die Funktionalitäten zum Einfügen von SQL-Befehlen verwenden. Sie werden evtl. in relativ kleinen Schritten einfügen müssen. Beim Aufruf von **mysql** per Kommandozeile gibt es keine zeitlichen Beschränkungen.

Nach dieser Methode können Sie sogar die vollständigen Datenbankstrukturen ohne das Installationsprogramm erzeugen. Dieses muß dann aber in jedem Fall vor der Installation geschehen. Das Installationsprogramm muß dann mit dem Parameter

skip=mysql

aufgerufen werden, also z. B.:

http://www.example.com/yalst/setup/index.php?skip=mysql

Die entsprechenden SQL-Dateien finden Sie wieder im Download-Archiv:

/sql/complete.sql	vollständige Datenbankstrukturen
/yalst/setup/yalst.sql	Datenbankstrukturen ohne Länderdatenbank

Falls Sie über einen Shell-Zugang zu Ihrem Webspace verfügen und das **mysql**-Programm aufrufen können, können die vollständigen Datenbankstrukturen so erzeugt werden (die Datei **complete.sql** muß aus dem Download-Archiv auf Ihren Webserver überspielt werden, sie liegt zusätzlich auch gepackt vor, um eine schnellere Übertragung zu ermöglichen):

mysql -u XXX -p YYY < complete.sql

7.3 Länderdatenbank aktualisieren

Aktuelle Versionen der Länderdatenbank können über folgende Adresse bezogen werden:

http://ip-to-country.webhosting.info

Bei einem yalst-Update wird die Länderdatenbank nicht automatisch aktualisiert. Die Länderdaten sind in der Tabelle **ip2co** der yalst-Datenbank gespeichert und können dort ggf. auch manuell auf den neuesten Stand gebracht werden.

7.4 Probleme mit der Loadererweiterung

Die yalst-Software wird Ihnen als sogenannter **PHP**-Binärcode geliefert. Damit solche Skripte auf Ihrem Server/Webspace ausgeführt werden können, wird eine freie **PHP**-Erweiterung namens "ionCube Loader" (http://www.ioncube.com) verwendet.

Diese PHP-Erweiterung muß über eine PHP-Konfiguratiosdatei (php.ini) geladen werden. Hierzu gibt es prinzipiell zwei Wege:

Weg 1:

Die ionCube-Erweiterung wird über die zentrale php.ini-Datei des Servers geladen.

Dies erfordert in der Regel **Administratorrechte.** Kopieren Sie hierzu bitte die passende Loadererweiterung aus dem ioncube-Verzeichnis in ein Verzeichnis Ihrer Wahl (z. B. /usr/local/lib). Im Falle eines Linux-Servers mit **PHP 5.3** ist z. B. die Datei **ioncube_loader_lin_5.3.so** in dieses Verzeichnis zu kopieren. Bei anderen PHP-Versionen oder Betriebssystemen müssen Sie die jeweils passende Datei kopieren (lin = Linux, fre = FreeBSD, net = NetBSD, win = Windows; die Ziffern stehen für die PHP-Version, "ts" steht für "Thread Safety"; weitere Loader erhalten Sie auf Anfrage oder online unter http://www.ioncube.com/loaders.php). Danach tragen Sie bitte – auf dieses Beispiel angewendet – folgende Zeile in Ihre **php.ini**-Datei ein:

zend_extension = /usr/local/lib/ioncube_loader_lin_5.3.so

Sollten bereits andere Einträge des Typs "zend_extension" in Ihrer **php.ini**-Datei vorhanden sein, plazieren Sie die neue Zeile bitte vor allen alten Einträgen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der README-Datei des **ioncube**-Verzeichnisses Ihrer yalst-Installation.

Achtung:
Probleme mit dem "ionCube Loader" gibt es auch, wenn Sie auf Ihrem Server eine Architektur verwenden, für die wir keinen Loader mitliefern, z. B. 64bit-Systeme. Gehen Sie in diesem Fall bitte auf die Seite **http://www.ioncube.com/loaders.php**, dort

finden Sie auch Loader-Dateien, die nicht zu unserem Standard-Lieferumfang gehören. Laden Sie die entsprechenden Dateien herunter und legen Sie diese in das gewünschte Verzeichnis auf Ihrem System.

Weg 2:

Die ionCube-Erweiterung wird über eigene php.ini-Dateien im yalst-Verzeichnis geladen.

Die Verwendung eigener php.ini-Dateien muß durch den Verwalter des Servers gestattet worden sein. Das ist z.B. bei Hostingpaketen von 1&1 oder Strato der Fall. Bitte wenden Sie sich ggf. an Ihren Provider. Falls eigene php.ini-Dateien nicht möglich sein sollten, müßten Sie Ihren Anbieter bitten den oben skizzierten ersten Weg einzuschlagen.

Für diese Variante hier legen Sie bitte eine eigene php.ini-Datei in folgende Verzeichnisse:

/yalst
/yalst/admin
/yalst/mobile
/yalst/setup

Sie muß jeweils nur eine Zeile enthalten:

zend_extension = /<DOCUMENT_ROOT>/yalst/ioncube/ioncube_loader_lin_5.3.so

Für <DOCUMENT_ROOT> setzen Sie bitte den Pfad zu Ihrem Webspace ein, den sogenannten "Document Root". Sie finden diese Pfadangabe zu Ihrer Information im Kopfbereich jeder Seite von yalst-Setup. Die Beispielzeile bezieht sich auf PHP 5.3 auf einem Linux-System. Bei anderen PHP-Versionen oder Betriebssystemen müssen Sie diese Zeile entsprechend anpassen, z.B. "ioncube-loader_win_5.2.dll" bei einem Windows-System mit PHP 5.2 (lin = Linux, fre = FreeBSD, net = NetBSD, win = Windows; die Ziffern stehen für die PHP-Version, "ts" steht für "Thread Safety"). Für die gängigsten Systeme finden Sie Loader-Dateien im Verzeichnis /yalst/ioncube. Weitere Loader (z.B. auch für 64bit-Linux-Systeme, die mitgelieferten sind für 32bit-Systeme) erhalten Sie auf Anfrage oder online unter http://www.ioncube.com/loaders.php.

7.5 Logfiles und Diagnose-Mail

Das yalst-LiveSupportTool schreibt fünf Logfiles, die Sie regelmäßig und insbesondere bei Problemen durchsehen sollten.

Die Pfadangaben beziehen sich auf Ihren **DocumentRoot**.

/yalst/log/admin.log	Login- und Fehlermeldungen des Kundenbereichs
/yalst/log/cobrowsing.log	Protokollierung der Cobrowsing-Sitzungen
/yalst/log/cron.log	Meldungen der yalst-Cronjobs (s. Abschnitt 2.8)
/yalst/log/error.log	Fehlermeldungen der yalst-Skripte (außer Kundenbereich)
/yalst/log/login.log	Loginmeldungen der yalst-Operator-Konsole
/yalst/log/setup.log	Fehlermeldungen des Setup-Programms

Falls eine dieser Dateien nicht vorhanden sein sollte, ist noch kein entsprechendes Ereignis aufgetreten (evtl. fehlt auch das Schreibrecht für das log-Verzeichnis!).

Bei Problemen kann über das Setup-Programm (s. Abschnitt 2) in Absprache mit unserem Support eine Diagnose-Mail an uns gesendet werden. Eine entsprechende Schaltfläche finden Sie im Kopf-Bereich der Setup-Bildschirme. Diese E-Mail enthält u. a. yalst-relevante Angaben zu Ihrer PHP-Konfiguration, Ihre config.ini-Datei (s. Abschnitt 6,

das Datenbank-Kennwort wird nicht übermittelt) und die jeweils letzten 20 Zeilen der o. g. Logfiles.

7.6 Probleme beim Laden der ini-Dateien

Das yalst-LiveSupportTool liest zur Laufzeit eine Reihe von Konfigurationsdateien (im ASCII-Textformat) aus dem Verzeichnis **/yalst/data**. Zur Zeit sind dieses:

config.ini Hauptkonfigurationsdatei – s. Abschnitt 6
***lang*.ini** Sprachdateien - s. Abschnitt 2.9
engines.ini Suchmaschinen-Erkennung – weitere Einzelheiten finden Sie in der Datei
provider.ini Provider-Datenbank für einige Statistiken (ergänzbar)

Falls eine Konfigurationsdatei nicht geladen werden kann, liegt das in der Regel an fehlenden Zugriffsrechten oder an restriktiven PHP-Einstellungen – insbesondere "open_basedir". Eine open_basedir-Beschränkung gestattet das Öffnen von Dateien nur aus bestimmten Verzeichnissen. Da das Öffnen von Dateien aus dem Hauptverzeichnis ("DocumentRoot") einer Domain in der Regel gestattet ist, können Sie zur Abhilfe in einem solchen Fall die oben genannten Konfigurationsdateien dorthin kopieren (nicht verschieben!), weil yalst bei Zugriffsproblemen versucht, die Dateien von dort zu laden. Da diese Dateien dort prinzipiell per Webbrowser von überall eingesehen werden können, sollten Sie eine .htaccess-Datei folgenden Inhalts ins Hauptverzeichnis legen (falls es dort schon eine .htaccess-Datei gibt, ergänzen Sie diese bitte entsprechend):

```
<Files *.ini>
order deny,allow
deny from all
</Files>
```

Denken Sie in diesem Fall bitte auch daran, die Konfigurationsdateien erneut zu kopieren, falls Sie dort Änderungen oder Ergänzungen vornehmen.

7.7 Performance-Fragen

Das yalst-LiveSupportTool ist zweifellos eine Datenbank-intensive Websoftware. Die Ausgaben der Operator-Konsole resultieren beispielsweise aus mehreren Datenbank-abfragen, um alle angezeigten Informationen zusammenstellen und das bei jedem Refresh neu und für jeden angemeldeten Operator. Aber auch das Besucher-Monitoring sorgt für zahlreiche Zugriffe, da ja in kurzen Abständen festgehalten wird, ob ein Besucher noch auf der jeweiligen Seite ist bzw. ob Aktionen wie etwa eine Chat-Einladung zu starten sind. Auf der Besucherseite kommt erschwerend hinzu, daß sich die Datenbanken mit Besucher- und Klickpfad-Informationen immer mehr füllen und deren Abfrage somit aufwendiger wird.

Tips zum Erreichen einer besseren Performance:

1. Konfigurieren Sie den MySQL-Server optimal. Dies erfordert allerdings Administrator-Rechte auf dem jeweiligen System. MySQL profitiert sehr von ausreichendem RAM-Speicher für seine verschiedenen Puffer.

2. Optimieren Sie regelmäßig die yalst-Tabellen. Dieses ist u. a. Aufgabe der yalst-Cronjobs (vgl. Abschnitt 2.8).

3. Reduzieren Sie die Größe der beiden Tabellen "clickpaths" und "monitor" durch entsprechende Einstellungen "clickpaths" und "visitorcleanup" in der Konfigurationsdatei **config.ini** (vgl. Abschnitt 6).

4. Erhöhen Sie die Refresh-Zeit der Operator-Konsole.

5. Tragen Sie in die Konfigurationsdatei **config.ini** einen höheren Wert für die Einstellung "pingtime" ein (vgl. Abschnitt 6).

6. Verwenden Sie bei Mehrlizenz-Versionen eigene Besucherdatenbank-Tabellen für jeden Zugang. Benutzen Sie hierzu bitte die Einstellung "monitor" in der Konfigurationsdatei **config.ini** (vgl. Abschnitt 6). Setzen Sie bei einer Einzellizenz-Version die Option "singlesite" in **config.ini** (vgl. Abschnitt 6).

8. Hinweise zur Trial-Version

Diese Anleitung ist in erster Linie für Besitzer der regulären Kauflösung gedacht. Die Trial-Version wird daher in den Abschnitten 1 bis 7 nur am Rande erwähnt. Dieser Abschnitt geht deshalb auf die Besonderheiten der Trial-Version ein.

Software-Code und Lieferumfang der Trial-Version unterscheiden sich nicht von der regulären Kauflösung. Daher müssen Sie, wenn Sie sich nach der Testphase für eine Vollversion von yalst entscheiden sollten, keine neue Software auf Ihren Webserver einspielen. Sie bekommen aber einen neuen Produkt-Key und einen neuen Lizenz-Key.

8.1 Bezug der Trial-Version einschließlich Produkt- und Lizenz-Key

Ihre kostenlose und völlig unverbindliche Trial-Version können Sie hier anfordern:

http://www.yalst.de/trial.php

Nach dem Ausfüllen des Formulars erhalten Sie per E-Mail Zugangsdaten für unseren Kundenbereich. Nach dem Einloggen finden Sie dort

- einen Download-Link für die aktuelle yalst-Version
- Ihren Produkt-Key
- ein Formular, mit welchem Sie durch Eintragen Ihrer Server-Daten einen Lizenz-Key erzeugen können

Den Produkt-Key brauchen Sie im Schritt 4 der in Abschnitt 2 dieser Anleitung beschriebenen Installation, den Lizenz-Key unmittelbar nach Abschluß der Installation.

8.2 Installation der Trial-Version

Die Installation der Trial-Version unterscheidet sich nicht von der Installation der regulären Kauflösung. Lesen Sie daher bitte Abschnitt 2 dieser Installationsanleitung, dort finden Sie eine Schritt-für-Schritt-Beschreibung des kompletten Vorgangs.

8.3 Unterschiede zur regulären Kauflösung

Die Trial-Version ist 14 Tage lauffähig (beginnend mit der Zusendung Ihrer Zugangsdaten). Das Ablaufdatum wird im Kundenbereich und in der Operator-Konsole angezeigt. Als Trial-Version erhalten Sie eine Business-Edition mit drei Operatoren. Somit stehen Ihnen alle Funktionen der Software zur Verfügung, sofern diese nicht auf Schnittstellen beruhen, die sie erst einrichten müssen (vgl. Abschnitt 2.11 dieser Installationsanleitung).

Es wird – im Unterschied zur regulären Kauflösung – an verschiedenen Stellen darauf hingewiesen, daß es sich um eine Trial-Version von yalst handelt!

Nach Ablauf der 14 Tage wandelt sich Ihre Trial-Version automatisch in eine Basic-Edition (unsere kleinste Produktvariante) mit einem Operator um und kann als solche weiterhin verwendet werden. In dieser Edition fehlen z.B. Funktionen wie aktive Chats, Audio-Video-Chats, Cobrowsing, Abteilungen, Marketing-Tools und FAQ-Bereich.

8.4 Support

Während Ihres 14-tägigen Trial-Zeitraums steht Ihnen unser Basis-Support zur Verfügung (s. Abschnitt 7.1). Ob Installation, Konfiguration oder im laufenden Betrieb – wir helfen Ihnen gerne weiter! Nach Ablauf der 14 Tage wandelt sich Ihre Trial-Version in eine Basic-Edition mit einem Operator um. Für diese kostenfreie Produktvariante steht kein Produktsupport zur Verfügung.

8.5 Umwandlung in eine reguläre Kauflösung

Für die Umwandlung Ihrer Trial-Version (gleichgültig ob abgelaufen oder nicht) in eine reguläre Kauflösung gehen Sie bitte auf folgende Webseite:

http://www.yalst.de/bestellung.php

Dort können Sie unsere Kauflösung in der benötigten Lizenzzahl online bestellen. Sie können yalst per Nachnahme, Banküberweisung, PayPal oder Moneybookers bezahlen.

Falls nach Anforderung Ihrer Trial-Version keine neue yalst-Version erschienen ist, brauchen Sie auf Ihrem Server nichts neu zu installieren! Nur Produkt- und Lizenz-Key müssen ausgetauscht werden (die neuen Keys erhalten Sie über den Visisoft-Kundenbereich. Gehen Sie dazu auf ins yalst-Setup (/yalst/setup):

Beispiel:
Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,
lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/setup/index.php.

Klicken Sie dort bitte auf die Schaltfläche "Trial-Version in reguläre Kauflösung umwandeln". Es erscheint ein Eingabefeld für den Produkt-Key und ein Upload-Feld für den Lizenz-Key Ihrer Kauflösung. Nach Ausfüllen und Abschicken des Formulars verfügen Sie über eine reguläre Kauflösung.

Wenden Sie sich bei Fragen bitte an unseren Support, wir helfen Ihnen gerne weiter!